

## Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné k 1.1.2021

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentů „**Ceník tarifů a položek souvisejících se službou Poskytování připojení k Internetu**“ poskytovaném Skamanet s.r.o., Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany.

Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4 odstavec 1 d), a dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VOS/1/08.2020-9. 1. Služba přístupu k internetu v pevném místě. Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující rychlosti stahování/odesílání (download/upload) v Mb/s ve smyslu všeobecného oprávnění:

### Bezdrátová přípojka

#### SkamaA

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 18 Mbit/s, nahrávání 5 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 16 Mbit/s, nahrávání 4 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 7 Mbit/s, nahrávání 2 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: malou odměcnost, emaily
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

#### Skamanet s.r.o.

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

## SkamaAPlus

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 25 Mbit/s, nahrávání 5 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 23 Mbit/s, nahrávání 4 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 9 Mbit/s, nahrávání 2 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: větší domácnost, youtube, online hraní
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

## SkamaAMAX

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 35 Mbit/s, nahrávání 5 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 32 Mbit/s, nahrávání 4 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 12 Mbit/s, nahrávání 2 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: hraní online her, HomeOffice
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

### Skamanet s.r.o.

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

## SkamaFirma

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 55 Mbit/s, nahrávání 25 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 50 Mbit/s, nahrávání 20 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 19 Mbit/s, nahrávání 9 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: Firemní provoz včetně lokálního email serveru
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastrukturu zákazníka, veřejná IP adresa

### **Skamanet s.r.o.**

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

## Optická přípojka – FTTH/GPON

### OptikaMini

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 18 Mbit/s, nahrávání 18 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 16 Mbit/s, nahrávání 16 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 7 Mbit/s, nahrávání 7 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: malou odměcnost, emaily
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastrukturu zákazníka, veřejná IP adresa

### OptikaOptimal

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 25 Mbit/s, nahrávání 25 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 22 Mbit/s, nahrávání 22 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 9 Mbit/s, nahrávání 9 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: větší domácnost, youtube, online hraní
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.

#### Skamanet s.r.o.

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

## **Optika120**

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 65 Mbit/s, nahrávání 50 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 60 Mbit/s, nahrávání 45 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 21 Mbit/s, nahrávání 20 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: hraní online her, HomeOffice
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.
- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

## **Optika150**

- Inzerovaná a Maximální rychlost – stahování 100 Mbit/s, nahrávání 50 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost – stahování 90 Mbit/s, nahrávání 45 Mbit/s
- Minimální rychlost – stahování 40 Mbit/s, nahrávání 18 Mbit/s
- Smlouva na dobu neurčitou
- Vhodné zejména pro: maximální využívání internetu, hraní
- Zákaznická podpora 9-17h v prac. dny. Hlášení poruch emailem nepřetržitě.

### **Skamanet s.r.o.**

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

- V ceně: privátní IP adresa, poradenství při zřízení přípojky, průzkum na místě u potenciálního zákazníka před objednávkou.
- Není v ceně (zejména): montáž koncového bodu včetně zařízení, servisní činnosti na zákaznickém uzlu, nebo privátní infrastruktury zákazníka, veřejná IP adresa

## Řízení rychlostí

Nastavování rychlosti probíhá na 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

## Doplňující vysvětlení

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány ve „Všeobecných podmínkách“. Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit stahování a odesílání obsahu apod. Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou např.:

- zvolený tarif,
- zařízení, které účastník používá,
- počasí,
- úroveň pokrytí signálem,
- vegetace,

### Skamanet s.r.o.

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963

- frekvenční pásmo nebo náhodná koncentrace koncových uživatelů (pro mobilní služby),
- a jiné.

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchytkka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchytkka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Za velkou trvajícím odchytkou od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchytkka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchytkou od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchytkka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchytky od běžně dostupné, resp. inzerované rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a „Všeobecných podmínek“ poskytovatele.

**Skamanet s.r.o.**

Jabloňová 820, 768 33 Morkovice-Slížany

Zapsaná u KS v Brně, odd. C, vl. 83130

IČ: 02969963, DIČ: 02969963