

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu

účinná od 1.11.2024

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“), kterým se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele POPmedia s.r.o., IČO: 04101561 (dále jen „poskytovatel“), zveřejněné na www.popmedia.cz, o informace požadované Nařízením.

Tato Pravidla, jakož i veškeré služby poskytované poskytovatelem, jsou v souladu se zásadou technologické neutrality.

Účastník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má účastník právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele).

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

1. Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, přičemž tyto rychlosti se stanovují ve smyslu Nařízení následovně:

1.1 Bezdrátový internet

TARIF	TECHNOLOGIE	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	BĚŽNÉ DOSTUPNÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	MINIMÁLNÍ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	TARIF JE VHODNÝ PRO TYTO DRUHY SLUŽEB A APLIKACÍ
AIR 10	802.11b/g/n/ac, bezdrátová 5G	10/1	6/0.6	3/0.3	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, nelze ji doporučit ke sledování videa ve vyšším rozlišení nebo hraní on-line her.
AIR 30	802.11b/g/n/ac, bezdrátová 5G	30/6	18/3.6	9/1.8	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
AIR 40	802.11b/g/n/ac, bezdrátová 5G	40/10	24/6	12/3	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
AIR60G 40/40	bezdrátová 60G	40/40	24/24	12/12	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa, hraní on-line her, napojení kamerových systémů.
AIR60G 60/60	bezdrátová 60G	60/60	36/36	18/18	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa, hraní on-line her, napojení kamerových systémů.
AIR60G 100/100	bezdrátová 60G	100/100	60/60	30/30	pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa, hraní on-line her, napojení kamerových systémů.

Technologie pro přípojně vedení účastníka:

- Bezdrátová 5G / Bezdrátová 60G - budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným spojem ve volném, koordinovaném pásmu, účastník je připojen síťovým kabelem Ethernet 1000Base-T/Ethernet 1000Base-T.

1.2 Pevný internet xDSL

TARIF	TECHNOLOGIE (rychlostní profil)	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	BĚŽNÉ DOSTUPNÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	MINIMÁLNÍ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	TARIF JE VHODNÝ PRO TYTO DRUHY SLUŽEB A APLIKACÍ
POP ADSL 6	DSL A 6	4/0.3	2.4/0.18	1.2/0.09	Pro email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
POP ADSL 8	DSL A 8	6/0.3	3.6/0.18	1.8/0.09	Pro email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
POP DSL 20	START	50/10	30/6	15/3	Pro IPTV nebo video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti.
	DSL V 20	20/5	12/3	6/1.5	
POP DSL 50	DSL V 40	50/10	30/6	15/3	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
	GO	50/10	30/6	15/3	
POP DSL 100	DSL V 80	100/20	60/12	30/6	pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
	RUN	100/20	60/12	30/6	
POP DSL 250	DSL V 250	250/25	150/15	75/7.5	pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
	SPRINT	250/25	150/15	75/7.5	

Technologie pro přípojně vedení účastníka:

- ADSL/VDSL – účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSL A/DSL V)
- START, GO, RUN, SPRINT – účastník je připojen metalickým vedením nebo optickým vláknem, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním

1.3 Pevný internet kabel

TARIF	TECHNOLOGIE	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	BĚŽNÉ DOSTUPNÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	MINIMÁLNÍ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	TARIF JE VHODNÝ PRO TYTO DRUHY SLUŽEB A APLIKACÍ
KABEL 100	Ethernet 1000Base-T	100/100	60/60	30/30	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
KABEL 250	Ethernet 1000Base-T	250/250	150/150	75/75	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
KABEL 500	Ethernet 1000Base-T	500/500	300/300	150/150	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
KABEL 1000	Ethernet 1000Base-T	1000/500	600/300	300/150	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.

Technologie pro přípojně vedení účastníka:

- Ethernet 1000Base-T – metalické vedení zakončené RJ45.

1.4 Pevný internet optika

TARIF	TECHNOLOGIE	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	BĚŽNĚ DOSTUPNÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	MINIMÁLNÍ RYCHLOST STAHOVÁNÍ/ODESÍLÁNÍ (Mbit/s)	TARIF JE VHODNÝ PRO TYTO DRUHY SLUŽEB A APLIKACÍ
OPTIKA 100	FTTB / GPON	100/100	60/60	30/30	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
OPTIKA 250	FTTB / GPON	250/250	150/150	75/75	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
OPTIKA 300	FTTB / GPON	300/300	180/180	90/90	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
OPTIKA 500	FTTB / GPON	500/500	300/300	150/150	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.
OPTIKA 1000	FTTB / GPON	1000/500	600/300	300/150	Pro běžnou e-mailovou komunikaci, vyhledávání a prohlížení informací na internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.

Technologie pro přípojný vedení účastníka:

- FTTB (Fiber-to-the-building) – účastník je připojen optickým vláknem, které dosahuje hranice bytové jednotky.
- GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks) – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

1.5 Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi. Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylkou od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost

uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 604510621 nebo prostřednictvím zaslání e-mailu, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 604510621, emailem na info@popmedia.cz nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.popmedia.cz, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

2. Doplnující vysvětlení

2.1 Definice pojmů

- Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané připojení či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.
- Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

2.2 Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojný vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet)
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

2.3 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednáním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na kontaktním místě sídla POPmedia s.r.o., písemně doporučenou poštou zaslou na sídlo POPmedia s.r.o., prostřednictvím objednávkovým formulářem na www.popmedia.cz, případně telefonicky. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena. Přechod na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internet účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

2.4 Řízení provozu

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a VP (resp. smlouvou) účastníka. Tyto případy jsou uvedeny v čl. II B odst. 10, 11 a 12 VP. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

(a) Řízení a měření v Koncovém bodě

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

(b) Řízení a měření v síti POPmedia

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

(c) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Poskytovatel je připojen do sítě CETIN a ČD-Telematika pro zajištění konektivity ČR i mimo ČR. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.

2.5 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace;
- pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně: i./ svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště); ii./ identifikační údaje opouštěného poskytovatele; iii./ identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele; iv./ den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout; v./ ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;
- přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.
- přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako o změnu poskytovatele nepožádal;
- přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den;
- účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění. Výše náhrad je uvedena v dokumentu **Informace o paušálních náhradách** umístěného ke stažení na www.popmedia.cz/dokumenty nebo po přihlášení účastníka v do klientské zóny klient.popmedia.cz v záložce Dokumenty.
- nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady;
- technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným ČTÚ.