

# Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné k 1. 1. 2021



Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům Ceník služeb pro domácnosti a Ceník služeb pro firmy společnosti OpavaNet a.s. 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. VO-S/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) ve smyslu všeobecného oprávnění:

Název tarifu	Inzerovaná a maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)
<b>INTERNET 60 (2020)</b>	30/30	24/24	12/12
<b>INTERNET 100** (2020)</b>	80/20, 50/50, 20/80	64/16, 40/40, 16/64	32/8, 20/20, 8/32
<b>INTERNET 200 (2020)</b>	100/100	80/80	40/40
<b>INTERNET 600 (2020)</b>	300/300	240/240	120/120
<b>100 Mb/s** (2019)</b>	80/20, 50/50, 20/80	64/16, 40/40, 16/64	32/8, 20/20, 8/32
<b>30 Mb/s (2019)</b>	30/20	24/16	12/8
<b>20 Mb/s (2019)</b>	20/10	16/8	8/4
<b>200 Mb/s (2019)</b>	100/100	80/80	40/40
<b>30 Mb/s (2017)</b>	30/15	24/12	12/6
<b>20 Mb/s (2017)</b>	20/3	16/2,4	8/1,2
<b>12 Mb/s (2017)</b>	12/6	9,6/4,8	4,8/2,4
<b>5 Mb/s /2017ú</b>	5/1	4/0,8	2/0,4
<b>17 Mb/s (2017)</b>	17/2	13,6/1,6	6,8/0,8
<b>30 Mb/s (2008)</b>	30/4	24/3,2	12/1,6
<b>15 Mb/s (2008)</b>	15/2	12/1,6	8/0,8
<b>10 Mb/s (2008)</b>	10/2	8/1,6	4/0,8
<b>4000/256 kb/s (2008)</b>	4000/256 kb/s	3200/204,8 kb/s	1600/102,4 kb/s
<b>4000/512 kb/s (2008)</b>	4000/512 kb/s	3200/409,6 kb/s	1600/204,8 kb/s

Číslo uvedené v závorce v názvu tarifu odkazuje na rok vydání ceníku služeb.

## Nastavení rychlostí internetových tarifů

- Internetové tarify označené \*\* umožňují účastníkovi měnit poměr rychlosti (stahování/odesílání) dat.
- Popis změn rychlostí (stahování/odesílání) naleznete na <https://opavanet.cz/internet.html>.
- Nastavení změn současných rychlostí (stahování/odesílání) lze provést prostřednictvím zákaznické linky +420 553 821 111 nebo e-mailem [info@opavanet.cz](mailto:info@opavanet.cz).
- Změna nastavení poměru rychlosti (stahování/odesílání) je poskytnuta účastníkovi zdarma a lze ji provádět jednou denně. Změna rychlosti se projeví během několika minut.
- Nastavování rychlosti probíhá na 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

## 2. DOPLŇUJÍCÍ VYSVĚTLENÍ

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě tak, jak je popsáno ve VPS čl. 4.2.

Společnost OpavaNet a.s. 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 například:

- zařízení, které účastník používá,
- zvolený tarif,
- počasí, úroveň pokrytí signálem,
- vegetace nebo frekvenční pásmo (pro přístup na bezdrátové síti),
- a jiné.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, 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. V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VPS poskytovatele.

---

### OpavaNet a.s.

Příčná 2828/10, 746 01 Opava  
IČO: 25860011, DIČ: CZ25860011

### Kontakt

Obchodní oddělení: +420 553 821 111  
Technické oddělení: +420 553 821 113

[www.opavanet.cz](http://www.opavanet.cz)