

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu účinná od 31. 10. 2025

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 a VO-S/1/08 vydaným Českým telekomunikačním úřadem, (dále jen „**Nařízení**“), kterými se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele:

(dále jen „**poskytovatel**“) zveřejněné na <http://www.brnet.cz/dokumenty> 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 rychlost 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, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

Pevný internet WIFI

Tarif	Technologie	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/ odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
Classic	802.11b/g/n/ ac	8/4	8/4	6/3	4/2	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Fast	802.11b/g/n/ ac	13/6	13/6	10/4	6/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry

Kabelový internet

Tarif	Technologie	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/ odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
Kabel 20	UTP cat 5e	20/10	20/10	17/8	8/6	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
Kabel 35	UTP cat 5e	35/15	35/15	25/10,5	15/8	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)
Kabel 50	UTP cat 5e	50/25	50/25	40/20	20/10	vysoce interaktivní aplikace a komunikace -

						webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, mult cast video streaming
Kabel 100	UTP cat 5e	100/50	100/50	80/40	40/20	vysoce interakt vní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, mult cast video streaming

Pevný internet DSL

Tarif	Profil	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
DSL mini	DSL V40	50/5(10)*	50/5(10)*	40/4	20/2	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
DSL akt v	DSL V80	100/10(20)*	100/10(20)*	80/8	40/4	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
DSL extra	DSL V250	250/25	250/25	150/15	75/8	vysoce interakt vní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, mult cast video streaming

Technologie pro přípojný vedení účastníka:

ADSL/VDL – účastník je připojen metalickým vedením (plat pro rychlostní profily DSLA/DSL V)

Rychlost jsou uváděny v megabitech, případně zmiňovaná zkratka je pak Mbit/s.

* Číslo v závorce = rychlost uploadu, která nemusí být dostupná na všech přípojkách, s platností od 5/2021

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

Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení může účastník na svém elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno kabelem přímo ke koncovému zařízení (modemu), ne prostřednictvím WiFi.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající ve **velké trvajícím odchylce**, případně ve **velké opakující se odchylce**.

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles **skutečně dosahované** rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti **v intervalu delším než 70 minut**.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné **rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut**.

Tyto odchylky od běžně dostupné rychlosti 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 ukládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnost takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 775 276 672 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 775 276 672, emailem na info@brnet.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.

Doplňující vysvětlení

Definice pojmů

• **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo ukládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

• **Maximální rychlost** se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání.

• **Běžně dostupnou rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a ukládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

• **Inzerovaná rychlost** je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních. Zpravidla se shoduje s rychlostí maximální.

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, koncentrace účastníků, cesta 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,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

3.3 Specializované služby a jejich vliv

Poskytovatel zprostředkovává specializovanou službu využívající přístup k internetu a optimalizovanou pro konkrétní obsah:

- službu digitální televize IPTV

Současné užívání specializovaných služeb snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

Je-li u konkrétního tarifu internetu sjednán datový limit, specializovaná služba čerpá tento limit. **Tarify s datovým limitem** nejsou určeny pro IPTV či video streaming, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace softwaru na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s ($1 \times 10 + 2 \times 3 + 1 \times 0,2$). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s ($20 - 16,2$).

Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlost jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednávkou jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejmeně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodním oddělení, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, prostřednictvím emailu na info@brnet.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.

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. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrana 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 Brnet

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 povinnost stanovené platnými právními předpisy).

(c) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím k 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 povinnost 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 přetěžení 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.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě

Pro zjišťování výkonu služby i jejích vad je rozhodující měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření provádějte na počítači, který je přímo zapojen do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače, mobilní

telefony, tablety a jiné spotřebiče využívající internetové připojení v síti, a ukončíte všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

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. Přerušení 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 následující:

a) pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;

b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;

c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý den prodlení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

- právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno;

- 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.