



## REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Účastník uplatňující reklamaci

Jméno / Firma	
Adresa	
Datum narození/IČO	
Číslo smlouvy	
Telefon	
Kontaktní e-mail	

Zákazník reklamuje:

Vyúčtování ceny

Kvalitu/rozsah služby

Reklamační vyúčtování	
Popis reklamační vyúčtování:	
Reklamační kvalita/rozsahu služby	
Datum počátku výpadku:	Datum obnovení provozu:
Popis reklamační kvality/rozsahu služby:	

Přijato dne:

Podpis účastníka:

Podpis poskytovatele:

Vyjádření poskytovatele k reklamaci, vyřízeno dne:

Reklamační vyúčtování	<input type="checkbox"/>	je oprávněná	<input type="checkbox"/>	neoprávněná
Důvod rozhodnutí, příčiny, případná nápravná opatření:				



Finanční kompenzace/vrácení přeplatku:	<input type="checkbox"/> ANO	<input type="checkbox"/> NE
Výše finanční kompenzace/přeplatku:		

Podpis poskytovatele: .....

**Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba internet.**

**Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje.

**Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

**Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Poskytovatel uplatňuje v případě připojení bezdrátovými technologiemi agregaci, a to v hodnotě 1:4, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V případě agregace 1:4 tedy poskytovatel garantuje rychlost přípojky ve výši alespoň 10% z rychlosti maximální. K uplatnění agregace dochází v závislosti na vytížení linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodiny. Pro připojení prostřednictvím optické přípojky (FTTH i FTTB) poskytovatel agregaci neuplatňuje, tzn. že v případě připojení prostřednictvím optické přípojky dochází pouze ke krátkodobým nevýznamným poklesům rychlosti internetového připojení. Konkrétní hodnoty rychlosti stahování a odesílání dat jsou uvedeny v Ceníku.

**Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, online hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

**Kolísání kvality přenosu – jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší. Za detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná.

**Za velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut.

**Důsledkem takového odchylky** může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu delší než 30 minut.

**Za velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

**Důsledkem pravidelně se opakující odchylky** může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.

**Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE.**