

Ustanovení o vadách služby a odpovědnosti za ně

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání, a to po souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvajícím odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty (velká opakující se odchylka). Na účastníky, kteří stávající tarif či nastavení služby sjednali před 1. 11. 2020, se tyto definice vady služby uplatní od 1. 1. 2021 v souladu se všeobecným oprávněním č. VO S/1/08.2020 9

Velké odchylky od inzerované 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, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

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

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do 30 dnů ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž informuje emailovým hlášením je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 555 558 200, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě vzniku velké trvajícím odchylky a velké opakující se odchylky může účastník službu reklamovat. Číselné vyjádření velikosti odchylky pro reklamaci jednotlivých služeb je obsahem následující tabulky:

název služby	velká trvajícím odchylka (kbps)		velká opakující se odchylka (kbps)	
	stahování	odesílání	stahování	odesílání
garant10	1843	1843	1843	1843
garant13	2321	184	2321	184
garant16	2949	368	2949	368
garant24	3686	3686	3686	3686
internet6	1106	184	1106	184
internet8	1474	184	1474	184
internet16	2949	368	2949	368
internet20	3686	368	3686	368

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 LDI technologies s.r.o 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.