



## Smlouva na příjem „Internet COM“

<i>Jméno a příjmení</i>		<i>Variabilní symbol</i>	
<i>Bydliště</i>		<i>e-mail</i>	
<i>patro/strana (L/P)</i>		<i>Popis služby/rychlost:</i>	
<i>Datum podpisu</i>		<i>Zřizovací poplatek 0,-Kč</i>	<i>Telefon:</i>
<i>Souhlas uživatele s připojením na síť</i>		<i>Podpis poskytovatele</i>	

### ČL. 1 PŘEDMĚT SMLOUVY

#### 1.1

Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení k datové síti poskytovatele v souladu s generální licencí č. GL - 28/S/2000, jakož i další telekomunikační služby, které si uživatel objednal a zavazuje se za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě.

#### 1.2

Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k datové síti poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen „koncové místo“).

#### 1.3

Objednané služby mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za 3 (tři) kalendářní měsíce.

#### 1.4

Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle této smlouvy.

### ČL. 2 OBSAH SLUŽEB

#### 2.1

Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

### ČL. 3 ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB

#### 3.1

Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, a jejich součásti jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat.

**COMTES CZ spol. sr.o.,  
Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6  
IČ-DIČ: CZ25128094**

3.2

Uživatel je povinen si zabezpečit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „koncové zařízení uživatele“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení uživatele.

3.3

Poskytovatel zapůjčí uživateli doplňková zařízení např. kabelový modem (dále jen „doplňková zařízení“) bez zaplacení zálohy.

3.4

Uživatel se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele a doplňková zařízení, zejména se uživatel zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

3.5

Uživatel je povinen vrátit doplňkové zařízení poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Jestliže uživatel nevrátí doplňkové zařízení ve stanovené lhůtě, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % jeho hodnoty, tzn. 3000,- Kč (slovy:třítisícekorunčeských).

3.6

Uživatel není oprávněn se zařízením poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.

3.7

Uživatel je povinen informovat poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.

## **ČL. 4 UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM**

4.1

Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů, informovat poskytovatele o každé změně údajů uživatele nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence).

4.2

Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

4.3

Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

4.4

Poskytovatel si vyhrazuje právo před instalací software poskytovatele do koncového zařízení uživatele provést na koncovém zařízení uživatele antivirovou kontrolu. Provedením antivirové kontroly poskytovatel v žádném případě nezaručuje, že antivirová

**COMTES CZ spol. sr.o.,**  
**Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6**  
**IČ-DIČ: CZ25128094**

kontrola zjistí a odstraní veškeré viry na koncovém zařízení uživatele.

4.5

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

4.6

Uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenesе jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

4.7

Poskytovatel udělí uživateli přístupové heslo, které je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně provozovatele. Uživatel se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním objednaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.

4.8

Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit bezplatné nebo komerční užívání objednaných služeb třetím osobám nebo jejich komerční využití. Uživatel nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. V případě porušení této povinnosti uživatel je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 (deset tisíc) Kč za každé takové porušení.

4.9

Uživatel se dále zavazuje užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy; nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům, nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy a nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení uživatele.

4.10

Jakékoliv porušení článku 4.8. a 4.9. uživatelem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění; poskytovatel uživateli v přiměřené lhůtě opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to na uživatelovu písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjedná-li uživatel nápravu.

## ČL. 5 ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD

### 5.1

Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušeni

poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušeni předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím e-mailu).

**COMTES CZ spol. sr.o.,**  
**Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6**  
**IČ-DIČ: CZ25128094**

5.2

Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení poskytovatele a na doplňkovém zařízení (dále jen „závada“) poskytovateli neprodleně po jejich zjištění **na záznamník 266 315 664, nebo 608 970 760** poskytovatele.

5.3

Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle čl. 1.1., do 2 (dvou) pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 2 (dva) pracovní dny se nepovažuje za porušení této smlouvy.

5.4

Poskytovatel je oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou.

5.5

Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle platného ceníku poskytovatele.

5.6

Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel na své náklady podle článku 5 této smlouvy.

## ČL. 6 POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1

Uživatel je povinen platit pravidelné měsíční poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem poskytovatele vždy zpětně za uplynulý měsíc bankovním převodem, nebo složenkou na účet poskytovatele do 15. dne následujícího měsíce.

6.2

Vstupní poplatky se uživatel zavazuje uhradit zpravidla ke dni zprovoznění objednaných služeb.

6.3

Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 15 (patnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.

6.4

Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.

6.5

Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

6.6

Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede

úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, smluvních podmínek nebo ceníku řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 15 (patnáct) dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností a žádat okamžitou

**COMTES CZ spol. sr.o.,**  
**Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6**  
**IČ-DIČ: CZ25128094**

náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, smluvních podmínek a ceníku. Zaplatí-li uživatel nebo plátcce celou dlužnou částku, popř. jiné platby dle ceníku nebo smluvních podmínek, poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě dodávku objednaných služeb na jeho písemnou žádost.

6.7

Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.

6.8

Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy, smluvních podmínek a ceníku nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.

**ČL. 7 TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY**

7.1

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky služeb po dobu 24 měsíců. Po uplynutí této doby je platnost obnovena pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

7.2

Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, nejdříve však po uplynutí 3 (tří) celých kalendářních měsíců ode dne účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď.

7.3

Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, že uživatel nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný podle čl. 6.5 této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele.

7.4

Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem podle čl. 6.5. této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla poskytovateli doručena písemná výpověď uživatele.

7.5

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle této smlouvy po dobu delší než 15 (patnáct) dnů, nebo v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících z této smlouvy, nebo jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem případně správcem příslušné nemovitosti, nebo nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu této smlouvy, nebo z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran nebo uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. – oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresných údajů – na poslední známou adresu uživatele.

7.6

Uživatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení uživatele od této smlouvy poskytovateli.

7.8

Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení této smlouvy jsou aktivací, popř. vstupní poplatky nevratné.

7.9

**COMTES CZ spol. sr.o.,**  
**Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6**  
**IČ-DIČ: CZ25128094**

Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle této smlouvy, a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení této smlouvy. Po ukončení této smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.

**ČL. 8 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

8.1

Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli z této smlouvy na třetí osobu.

8.2

Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli z této smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku.

8.3

Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným v odstavcích 1.3, 6.4 a 6.5. této smlouvy.

8.4

V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený touto smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem.

8.5

Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení uživatele připojovaných ke koncovému místu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.

8.6 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na přední straně této smlouvy (dále jen „osobní údaje uživatele“) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem.

8.8

Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden a jeden stejnopis uživatel.

**Adresa majitele účtu: Comtes CZ, s.r.o.**  
**Drahobejlova 52, 190 00 Praha 9**

**Číslo účtu: 182 202 614/0300 ČSOB – poštovní spořitelna**

**Variabilní symbol: uveden v záhlaví smlouvy**

**COMTES CZ spol. sr.o.,**  
**Na Dračkách 843/24, 162 00 Praha 6**  
**IČ-DIČ: CZ25128094**

Podmínky poskytování služby elektronických komunikací dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9

Název tarifu	Rychlost download (Mbps)				Rychlost upload (Mbps)			
	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální
<b>Kombi k tv nabídce</b>	30	30	18	9	5	5	3	1,5
<b>Home+</b>	30	30	18	9	5	5	3	1,5
<b>Basic+</b>	40	40	24	12	5	5	3	1,5
<b>Standard+</b>	110	110	66	33	10	10	6	3
<b>Grand+</b>	220	220	132	66	10	10	6	3

**Vysvětlení:**

Název tarifu je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná ceníkem služeb.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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.

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je 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.

Rychlostní profil je nastavení maximálních rychlostí Služby (nahrávání a stahování), v koncovém bodu sítě.

Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o optickou, koaxiální či telefonní zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port modemu.

Vlastníkem sítě, Vlastníkem koncového bodu se rozumí subjekt, který vlastní fyzická přenosová média, kabely, optická vlákna, přípojné body, koncové zásuvky, mobilní síť a jiná zařízení nutná k provozování Služby.

Zákazník má právo podat reklamaci v případě velké trvající a velké opakující se odchylky.