

**Informace dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen "nařízení")**

Ve smyslu ust. čl. 4 nařízení uvádíme následující informace:

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. b) nařízení**

**Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka**

1. kvalita připojení účastníka počítače nebo jiného zařízení k zásuvce poskytovatele
2. kvalita, výkon a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zařízení
3. současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě
4. souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném předávacím bodě, např. služby digitální televize IPTV (SledováníTV)
5. obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. c) nařízení Specializované služby a jejich vliv**

Poskytovatel poskytuje, nebo zprostředkovává dvě specializované služby, využívající přístupu k internetu:

1. službu digitální televize (IPTV SledováníTV)
2. službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP) Současné užívání specializovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá

Příklad: Je-li celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s a dochází ke sledování IPTV v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 6 Mb/s) a jednoho mobilního zařízení (s datovým tokem zhruba 4 Mb/s na jedno zařízení), může se rychlost přístupu k internetu snížit na 10Mb/s.

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) nařízení**

Garantovaná minimální rychlost stahování u všech tarifů je 4 Mb/s odesílání 2 Mb/s.

Inzerovaná rychlost je zároveň rychlostí maximální a je daná volbou konkrétního tarifu dle aktuálního ceníku, kde jsou uvedeny její parametry.

Běžně dostupná rychlost je 60% rychlosti maximální-inzerované.

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. e) nařízení Poruchy služby internetového připojení**

Poruchou služby je míněna změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod 50 % běžně dostupné rychlosti souvisle trvající dobu delší než 30 minut nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta. Porucha se v praktickém využití služby přístupu k internetu projevuje zvýšením uživatelské odezvy, snížením uživatelského komfortu, zhoršením kvality (případně zasekáváním) streamovaných videí a v extrémním případě až zastavením přístupu k internetu. Pokud účastník zjistí změnu výkonu služby nebo má jakékoliv pochybnosti o službě technického charakteru je oprávněn kontaktovat linku technické podpory na tel. čísle 499 599 381.