

SPECIFIKACE SLUŽBY

Informace dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, směrnice 2002/22ES a nařízení (EU) č. 531/2012 (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

Inzerovaná rychlost je zároveň rychlostí **maximální** a je daná volbou konkrétního tarifu dle aktuálního ceníku (v tabulce níže jsou uvedeny konkrétní parametry).

Běžně dostupná rychlost je 60% rychlosti maximální = inzerované.

Minimální rychlost stahování u všech tarifů je 30% rychlosti 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 běžně dostupnou rychlost, souvisle trvající dobu delší než 70 minut (**Velká trvající odchylka***), nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 3,5 minuty (**Velká opakující se odchylka****).

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 službu reklamovat a pro rychlé vyřešení problému kontaktovat linku technické podpory na tel. čísle 499 599 381 a to v Po-Pá 8:00 – 19:00 v So+Ne+Svátek 9:00 – 17:00.

V Trutnově dne 31.12.2020

Tarif	Inzerovaná = Maximální rychlost DOWNLOAD	Inzerovaná = Maximální rychlost UPLOAD	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD	Běžně dostupná rychlost UPLOAD	Minimální rychlost DOWNLOAD	Minimální rychlost UPLOAD
LAFC 200	6Mb/s	6Mb/s	4Mb/s	4Mb/s	2Mb/s	2Mb/s
LAFC 330	12Mb/s	12Mb/s	8Mb/s	8Mb/s	4Mb/s	4Mb/s
LAFC 349	20Mb/s	20Mb/s	12Mb/s	12Mb/s	6Mb/s	6Mb/s
LAFC 399	30Mb/s	30Mb/s	18Mb/s	18Mb/s	9Mb/s	9Mb/s
LAFC 499	50Mb/s	50Mb/s	30Mb/s	30Mb/s	15Mb/s	15Mb/s
LAFC 100M	100Mb/s	100Mb/s	60Mb/s	60Mb/s	30Mb/s	30Mb/s
LAFC 100G	1Gb/s	1Gb/s	600Mb/s	600Mb/s	300Mb/s	300Mb/s

** Za velkou trvající 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.*