

## Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 a všeobecného oprávnění ČTÚ.

### Poskytovaná služba a její parametry

Poskytované tarify jsou závislé na dostupné technologii v lokalitě Účastníka. Na stejné technologii se tarify liší svými rychlostmi.

V návaznosti na technicky připravené lokality jsou nabízeny příslušné tarify a odpovídající rychlosti. Pokud vybraný tarif poskytovaný na příslušné technologii není možné na dané adrese poskytnout nabídne Sprintel zákazníkovi alternativní technologii připojení a tarif. Není možné poskytnout konkrétní tarif, pokud není v lokalitě Účastníka instalována příslušná technologie.

Technologie dostupnou pro připojení a možnou rychlost danou příslušným tarifem na konkrétní adrese je možné zjistit na webu [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz).

Pro dosažení rychlostí uvedených pro daný tarif je nutné odpovídající koncové zařízení (např. router, nebo počítač), které zvládne tyto rychlosti přenést. Vhodné zařízení může Poskytovatel doporučit.

### Definice rychlostí pro jednotlivé tarify

**Tarify Optik 2 - připojení poskytované prostřednictvím optického kabelu v bytových domech (Jako bytový dům je uvažovaná stavba s více bytovými jednotkami, kde je realizováno připojení minimálně pro 3 bytové jednotky).**

	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Optik 2 80	80	80	48	48	24	24
Optik 2 100	100	100	60	60	30	30
Optik 2 160	160	160	96	96	48	48
Optik 2 300	300	300	180	180	90	90
Optik 2 500	500	500	300	300	150	150
Chropyně 40	40	40	24	24	12	12
Chropyně 70	70	70	42	42	21	21

**Tarify Optik Single - připojení poskytované prostřednictvím optického kabelu pro rodinné domy a jednotlivé přípojky (technologie PON)**

	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Optik - Single 160	160	160	96	96	48	48

	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Optik - Single 300	300	300	180	180	90	90
Optik - Single 500	500	500	300	300	150	150

#### Tarify Single, Nerušený - mikrovlnné připojení

	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Single 10	10	4	6	2,4	3	1,2
Single 12	12	5	7,2	3	3,6	1,5
Single 14	14	5	8,4	3	4,2	1,5
Single 16	16	6	9,6	3,6	4,8	1,8
Single NG 20	20	5	12	3	6	1,5
Single 24	24	10	14,4	6	7,2	3
Nerušený 30	30	5	18	3	9	1,5
Single NG 30	30	6	18	3,6	9	1,8
Single 30	30	8	18	4,8	9	2,4
Nerušený 40	40	6	24	3,6	12	1,8
Nerušený 50	50	7	30	4,2	15	2,1
Single NG 50	50	7	30	4,2	15	2,1
Single NG 100	100	20	60	12	30	6

#### Tarify xDSL poskytované na metalickém kabelu

	Technologie (rychlostní profil)	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu		[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
DSL 6	DSL 6	6	0,5	3,6	0,3	1,8	0,15

Název tarifu	Technologie (rychlostní profil)	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování [Mb/s]	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň [Mb/s]	Minimální rychlost stahování [Mb/s]	Minimální rychlost vkládání [Mb/s]
DSL 8	DSL A 8	8	0,5	4,8	0,3	2,4	0,15
xDSL Fajn	DSL V 20	20	2	12	1,2	6	0,6
xDSL Optimal	DSL V 40	50	5	30	3	15	1,5
	GO	50	5	30	3	15	1,5
xDSL Super	DSL V 80	100	10	60	6	30	3
	RUN	100	10	60	6	30	3
xDSL Super+	GRANT	100	30	60	18	30	9
xDSL Max	DSL V 250	250	25	150	15	75	7,5
	SPRINT	250	25	150	15	75	7,5

Běžně dostupná rychlost je dostupná alespoň 95% denní doby.

### Další parametry služeb

Při používání služeb internetového připojení se přiděluje statická, nebo dynamická neveřejná IP adresa. Statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku.

### Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby

Sprintel se zavazuje poskytovat Účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. Vzhledem k síťovému zařízení a způsobu přenosu v síti Sprintel i sítích třetích stran se mohou občas vyskytovat odchylky od běžně dostupné rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení rychlosti a kvality jednotlivé internetové služby, aplikace, popř. zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Další ovlivnění kvality, které může nastat na straně Účastníka:

- omezení daná příslušným tarifem
- koncové zařízení, které nemá odpovídající parametry
- koncové zařízení, které není kompatibilní s telekomunikačními standardy v EU
- rušení od jiného bezdrátového zařízení (např. v jiném bytě) a jiné

V případě bezdrátových sítí provozovaných ve volném pásmu navíc:

- rušení na stejném kanále od jiných zařízení
- vzdálenost od přístupového bodu
- nepřímá viditelnost na přístupový bod (připojení přes překážku)

- Při využívání více Služeb současně, tzn. Služby internetového připojení a další specializované služby, např. televize IPTV, může dle technického řešení, dojít ke vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto Služeb a tedy ke zhoršení kvality těchto poskytovaných Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek.

- Pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.
- V případě snížení rychlosti stahování dat na minimální, může dojít ke zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu video obsahu, popř. k automat. snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek atd.
- Specializované služby je možné využívat jen u tarifů k tomuto určených, viz. popis.

Veškeré rychlosti služeb jsou uvedeny a měří se na 4. vrstvě dle modelu OSI, tedy transportní vrstvě.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

### **Vhodnost jednotlivých tarifů:**

#### **Single14, Single20**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby.

#### **Nerušený, Single s vyšší rychlostí**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu do maximální kvality SD. Jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Tyto tarify mají vyšší odchozí rychlost, jsou tedy vhodné pro odesílání objemnějších dat, např. fotografií.

#### **Optik**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k vysoké odchozí rychlosti, jsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

#### **xDSL**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k nízké odchozí rychlosti nejsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

Pro dosažení funkčnosti internetových aplikací je nutné, aby rychlost připojení dosahovala dostatečné hodnoty. Např:

statická webová služba bez multimediálního obsahu.....	64 kbps
internetová telefonie VoIP.....	256 kbps
stream videa v rozlišení 320×240 bodů a kodeku MPEG-4 .....	512 kbps
statická webová služba s multimediálním obsahem .....	1 Mbps
email - odesílání a přijímání .....	1 Mbps
youtube.com .....	2 Mbps
stream.cz .....	2 Mbps
seznam.tv .....	4 Mbps
IPTV v SD rozlišení a kodeku MPEG-4.....	4 Mbps
IPTV v HD rozlišení .....	20 Mbps

## **Popis uváděných parametrů**

**Minimální rychlostí** příslušného tarifu se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu). V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Účastník je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů.

**Maximální rychlostí** příslušného tarifu se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání. V ceníku tarifů je uváděna tato rychlost, jedná se tedy také o **Inzerovanou rychlost**.

**Běžně dostupnou rychlostí** se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

### **Velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti**

Za **velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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 a vkládání 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.