

**Váš dodavatel informačních technologií****Technická specifikace služby – definice pojmů**

V technické specifikaci služby je uveden popis služby přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně čl. 4 odstavec 1 d). Technická specifikace je nedílnou součástí smlouvy.

**Optický internet – technologie Gigabit ethernet**

Název služby	Rychlost stahování – download (Mb/s)				Rychlost odesílání – upload (Mb/s)			
	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální
Fiber 15	10	15	15	15	1	3	3	3
Fiber 50	30	50	50	50	5	10	10	10
Fiber 100	50	100	100	100	5	15	15	15
Fiber 200	100	200	200	200	10	20	20	20

**Bezdrátový internet – technologie 802.11a, 802.11g, 802.11n, 802.11ac**

Název služby	Rychlost stahování – download (Mb/s)				Rychlost odesílání – upload (Mb/s)			
	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální
Senior	1	2	2	2	1	1	1	1
Normal	2	4	4	4	1	2	2	2
Special	4	8	8	8	1	3	3	3
Super	8	16	16	16	2	3	4	4
Turbo	10	20	20	20	3	4	5	5

Za velkou trvající odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby při stupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě, že nastane situace velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Řádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele.

1. Poskytovatel služby neručí za možné snížení kvality a rychlosti služby vyplývající z hardwarových nebo softwarových problémů v zařízení účastníka.
2. Rychlost nebo dostupnost služby mohou dále ovlivnit i nutné zásahy do infrastruktury, jako jsou nutné opravy a úpravy sítě, zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.
3. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu mohou mít vliv další běžící služby, jako je IPTV nebo další služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč nebo na dalších zařízeních připojených k internetu, a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.