

## Součást smlouvy o poskytování pevného připojení k internetu společnosti Alf servis, s.r.o.

### Definice rychlostí služeb

dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9

Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech technických, tedy ovlivnitelných ze strany poskytovatele, dále neovlivnitelných ze strany poskytovatele, ani ze strany zákazníka, stejně tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu patří: využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky, povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí, úroveň pokrytí signálem WiFi, nastavení a vytížení WiFi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo WiFi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů apod.

### Parametry služby internet Alf servis

| Optické tarify   | Maximální rychlost Mbit/s | Inzerovaná rychlost Mbit/s | Běžně dostupná Rychlost Mbit/s |               | Minimální Rychlost Mbit/s |               |
|------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|
|                  | download/upload Mbit/s    | download/upload Mbit/s     | download Mbit/s                | upload Mbit/s | download Mbit/s           | upload Mbit/s |
| 150 MBIT NA DOMA | 100/50                    | 100/50                     | 60-100                         | 30-50         | 30                        | 15            |
| 250 MBIT NA DOMA | 200/50                    | 200/50                     | 120-200                        | 30-50         | 60                        | 15            |
| 350 MBIT NA DOMA | 300/50                    | 300/50                     | 180-300                        | 30-50         | 90                        | 15            |
| 550 MBIT NA DOMA | 500/50                    | 500/50                     | 300-500                        | 30-50         | 150                       | 15            |

| Bezdrátové tarify | Maximální rychlost Mbit/s | Inzerovaná rychlost Mbit/s | Běžně dostupná Rychlost Mbit/s |        | Minimální Rychlost Mbit/s |                 |
|-------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------|---------------------------|-----------------|
|                   | download/upload           | download/upload            | download                       | upload | download                  | download/upload |
| HECTIC 35         | 30/5                      | 30/5                       | 18-30                          | 3-5    | 9                         | 2               |
| HECTIC 55         | 50/5                      | 50/5                       | 30-50                          | 3-5    | 15                        | 2               |
| HECTIC 80         | 70/10                     | 70/10                      | 42-70                          | 6-10   | 21                        | 3               |
| 100 PLUS          | 75/25                     | 75/25                      | 45-75                          | 15-25  | 23                        | 8               |
| 135 PLUS          | 100/35                    | 100/35                     | 60-100                         | 21-35  | 30                        | 11              |
| 200 PLUS          | 150/50                    | 150/50                     | 90-150                         | 30-50  | 45                        | 15              |

V případě, že služba bude vykazovat pravidelně se opakující či trvalé odchylky, zejména pokud jde o rychlost, tj. pokud bude docházet k velké trvající, či k velké opakující se odchylce od běžně dostupné rychlosti download nebo upload (viz specifikace odchylek níže), spotřebitel je oprávněn uplatnit své právo na reklamaci služby, a to v souladu s čl. IX a X Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Alf servis, s.r.o.

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii (bezdrátové připojení radiovým přijímačem s anténou/optické připojení FTTH/připojení FTTX) a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. **Maximální rychlost je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu a ovlivňujícími faktory, viz níže.**

- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení WiFi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.
- U připojení optického (FTTH/ FTTX) jsou ovlivňujícími faktory technické poškození trasy optického či metalického kabelu, porucha síťových zařízení poskytovatele, dále pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat. Poskytovatel inzerovanou rychlost uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, touto hodnotou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s účastníkem. **Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.** Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může účastník 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.** Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel smluvně zavázal účastníkovi poskytnout. **Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované** v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že **rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.** Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Ve smyslu definice a specifikace odchylky, tato dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována takto: **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.