

## Technická specifikace služeb NET + TV START, NET + TV STANDARD a NET + TV SMART

Tato Technická specifikace služeb platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO 27461254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy.

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

Pro služby **NET + TV START, NET + TV STANDARD a NET + TV SMART** definujeme následující výklad rychlostí internetového připojení ve smyslu výše uvedeného nařízení:

Rychlost	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	100 Mb/s	100 Mb/s
Běžně dostupná	80 Mb/s	80 Mb/s
Minimální	60 Mb/s	60 Mb/s
Maximální	100 Mb/s	100 Mb/s

Tato technická specifikace **mění a upřesňuje výklad pojmů uvedených v čl. II. Odst. 16.-19. VOP** dle znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 účinného od 1.1.2021 takto:

**Inzerovaná rychlost** - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

**Běžně dostupná rychlost** - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel 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.

**Minimální rychlost** – nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá **alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované**. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby a uživatel má právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Řádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele.

**Maximální rychlost** - nejvyšší možná rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

### **Technická omezení služby:**

Přístup do sítě internet o přenosové kapacitě **100 Mb/s** je realizován z koncového bodu služby instalovaného poskytovatelem. **Koncovým bodem služby internetu** se rozumí v případě technologie FTtb LAN port poskytovatelem dodaného routeru umístěného v bytě zákazníka. V případě optického připojení technologií FTTh je **koncovým bodem služby internetu** port LAN optického převodníku (ONT) umístěného v bytě zákazníka. Podmínkou je zařízení se síťovým rozhraním Ethernet. Výkon zařízení

účastníka přímo ovlivňuje odezvu a rychlost služby a internetových aplikací. Poskytovatel služby neručí za možné snížení kvality a rychlosti služby vyplývající z hardwarových nebo softwarových problémů v zařízení účastníka.

Doporučení pro dosažení maximální rychlosti služby jsou pro účastníka následující:

- Udržovat aktualizovaný operační systém
- Zajistit aktivní a aktuální antivirovou ochranu v počítači
- Používat poskytovatelem doporučená zařízení pro připojení k internetu

Kvalitu a dostupnost služby **NET 100 Mb/s** poskytovatel garantuje výhradně po kabelu, Wi-Fi řešení přenosu je možné, poskytovatel však není schopen technicky zajistit srovnatelnou kvalitu a dostupnost služby jako po kabelu. Připojení k internetu přes Wi-Fi router je ze své technologické podstaty a možnostmi ovlivnění okolními vlivy méně stabilní a nemusí dosahovat avizovaných rychlostí služby.

#### Technické omezení IPTV:

Služby televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optického kabelu jsou poskytovány po instalaci výhradně provozovatelem dodaného **koncového bodu služby IPTV**, kterým je Set-top-box. Popisy jednotlivých tarifů včetně TV programů a tematických balíčků jsou uvedeny v platném ceníku.

#### Doplňující podmínky pro užívání služby:

Účastníkovi je zakázán průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání. Dále má účastník povinnost zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nesmí zasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů, zneužívání cizích identit apod.

#### Doplňující informace:

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

Tato technická specifikace **mění a upřesňuje pojmy uvedené v čl. II. Odst. 21. a 22. VOP (Velká trvající odchylka a Velká opakující se odchylka)** dle znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 účinného od 1.1.2021 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 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** skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Řádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele.

EDERA Group a.s.