

**Informace dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen "nařízení")**

Ve smyslu ust. čl. 4 nařízení uvádí Skupina COPROSYS\* (dále jen "Poskytovatel") následující informace:

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. b) nařízení**

Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka

1. kvalita připojení účastníkovy 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 předávací bodě, např. služby digitální televize IPTV, 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 dvě specializované služby, využívající přístupu k internetu:

1. službu digitální televize IPTV
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 č. 1** (optická síť) Je-li celková aktuální rychlost připojení 100 Mb/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 15 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost přístupu k internetu snížit na 85 Mb/s.

**Příklad č. 2** (mikrovlnná síť) Je-li celková aktuální rychlost připojení 30 Mb/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 6 Mb/s) a jednoho mobilního zařízení (s datovým tokem zhruba 6 Mb/s na jedno zařízení), může se rychlost přístupu k internetu snížit na 18Mb/s ( $30 - 6 - 6 = 18$ )

Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) nařízení Typy přenosových rychlostí [Mb/s]

**Inzerovaná rychlost** – je rychlost uváděná na našich webových stránkách a v účastnických smlouvách.

**Maximální rychlost** – je rovna nebo větší rychlosti inzerované a je stanovena každému účastníkovi zvlášť s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti, s ohledem na konkrétní podmínky nasazení a

s ohledem na agregaci, které jsou pro směr download a upload limitující. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě.

**Minimální rychlost** - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat.

**Běžná rychlost** - odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

#### Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. e) nařízení: Poruchy služby internetového připojení.

Poruchou služby je míněna předem neoznámená (např. servisem linek) změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod minimální rychlost vypočítanou z inzerované rychlosti, nebo v poklesu přenosové rychlosti pod Běžnou rychlost souvisle trvající dobu delší než 30 minut nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 5 minut. 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 ihned kontaktovat linku technické podpory na tel **+420 469 775 775**.

#### Reklamacie Služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb skupiny COPROSYS, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Kabel Ostrov, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.

- Rychlost připojení - **garantovaná služba** (neagregovaná)
  - inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti
  - běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti
  - maximální rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 110% inzerované rychlosti
  - minimální rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti
  
- Rychlost připojení – **domácí přípojka** (negarantovaná, agregovaná služba)
  - inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti
  - běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti
  - maximální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 110% inzerované rychlosti
  - minimální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 50% inzerované rychlosti

\*Skupina COPROSYS je skupina společností *Coprosys a.s., COPROSYS Ústí spol. s r.o., Coprosys-LVI s.r.o., Coprosys NeTron, s.r.o., Coprosys Polabský NET s.r.o., Coprosys – LEONET s.r.o., Coprosys Data s.r.o., GOLDA IT Czech, spol. s r.o., S T A R – nova, spol. s r.o., DomaNet s.r.o., DomaTV s.r.o., ALFA TELECOM s.r.o. a COPROSYS Holding a.s.*