



DATOVÉ SLUŽBY

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítí KT CZ.

Maximální rychlost stahování a odesílání dat je inzerovanou rychlostí v nabídkách a cenících. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá za sledované období 24 hodin v průměru 95 % inzerované rychlosti. Minimální zaručená úroveň kvality je pro služby typu DOCSIS, HFC a FTtx (optické připojení) 70 % a u služby typu WIFI 50 % z inzerované rychlosti v denním průměru (24 hodin). Minimální rychlost stahování a odesílání dat může v ojedinělých případech nárazově klesnout až na 40 % inzerované rychlosti, a to v okamžicích maximálního vytížení sítě. Jednotlivé parametry rychlostí datových tarifů jsou přesně uvedeny na následující straně této specifikace.

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: kabelového modemu, optické gateway nebo klientské WIFI jednotky (koncové body sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách (nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností a nejsou na straně KT CZ).

OMEZENÍ DATOVÝCH SLUŽEB

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. U technologie WIFI, DOCSIS a HFC je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Naše společnost monitoruje a na základě výsledků přizpůsobuje přenosové kapacity každého segmentu sítě. Přesto mohou nastat takové situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí. Ve smyslu článku 4 odst. 1 písm. b) Nařízení Vás tímto informujeme, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

Objednané služby ve smyslu článku 3 odst. 5 Nařízení mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (resp. na konkrétní OTT službě), jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace, nebo služby, informujte se u poskytovatele tohoto obsahu o potřebné šířce pásma. V případě potřeby se můžete obrátit také na nás, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. KT CZ je odpovědná výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vnitřní datové sítě KT CZ zůstávají mimo její kontrolu a odpovědnost. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele nebo nevhodný způsob jejich připojení k síti nebo koncovým zařízením mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje a nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015.

ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

KT CZ je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a k úpravě provozu, a to na základě povinností stanovených právními předpisy nebo uložených orgánem veřejné moci. KT CZ analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci, a to za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření na kybernetický útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě KT CZ závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity KT CZ dočasně datový provoz omezí. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu využívá KT CZ systém pro řízení zátěže.

ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovené jako minimální zaručená úroveň kvality služby. **Trvalou odchylkou** se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k síti internet delší než 30 minut v časovém úseku minimálně 24 hodin. **Pravidelně se opakující odchylkou** se rozumí taková

odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k síti internet delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. V případě výskytu odchylky máte právo datové služby reklamovat. Reklamace se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami, Reklamačním řádem a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím naší Zákaznické linky 848 800 858, která je zpoplatněna dle tariface Vašeho operátora, nebo prostřednictvím e-mailu na info@ktcz.eu (zdarma). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu (www.ctu.cz).

ÚROVEŇ KVALITY DATOVÝCH SLUŽEB

Detailní informace o minimální, běžně dostupné, inzerované a maximální rychlosti, stejně jako o minimální zaručené úrovni kvality naleznete v tabulkách níže. První tabulka zobrazuje parametry stahování dat (tzv. download), druhá tabulka zobrazuje parametry vkládání dat (upload). Příklad: je-li Váš tarif inzerován jako tarif s rychlostí 8/1 Mbit/s, pak pro Vás platí údaje uvedené ve 4. řádku první tabulky a v 1. řádku druhé tabulky.

| Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD) | Maximální = inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mb/s) | Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mb/s) | Minimální zaručená úroveň kvality DOWNLOAD pro DOCSIS, FTTx a HFC (Mb/s) | Minimální zaručená úroveň kvality DOWNLOAD pro WIFI (Mb/s) | Minimální rychlost DOWNLOAD (Mb/s) |
|---|---|---|--|--|------------------------------------|
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 5 Mb/s</i> | 5 | 4,75 | 3,5 | 2,5 | 2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 6 Mb/s</i> | 6 | 5,7 | 4,2 | 3 | 2,4 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 7 Mb/s</i> | 7 | 6,65 | 4,9 | 3,5 | 2,8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 8 Mb/s</i> | 8 | 7,6 | 5,6 | 4 | 3,2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 10 Mb/s</i> | 10 | 9,5 | 7 | 5 | 4 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 12 Mb/s</i> | 12 | 11,4 | 8,4 | 6 | 4,8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 15 Mb/s</i> | 15 | 14,25 | 10,5 | 7,5 | 6 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 18 Mb/s</i> | 18 | 17,1 | 12,6 | 9 | 7,2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 20 Mb/s</i> | 20 | 19 | 14 | 10 | 8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 25 Mb/s</i> | 25 | 23,75 | 17,5 | 12,5 | 10 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 30 Mb/s</i> | 30 | 28,5 | 21 | 15 | 12 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 40 Mb/s</i> | 40 | 38 | 28 | 20 | 16 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 50 Mb/s</i> | 50 | 47,5 | 35 | 25 | 20 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 60 Mb/s</i> | 60 | 57 | 42 | 30 | 24 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 70 Mb/s</i> | 70 | 66,5 | 49 | 35 | 28 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat do 120 Mb/s</i> | 120 | 114 | 84 | 60 | 48 |

| Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro vkládání dat (UPLOAD) | Maximální = inzerovaná rychlost UPLOAD (Mb/s) | Běžně dostupná rychlost UPLOAD (Mb/s) | Minimální zaručená úroveň kvality UPLOAD pro DOCSIS, FTTx a HFC (Mb/s) | Minimální zaručená úroveň kvality UPLOAD pro WIFI (Mb/s) | Minimální rychlost UPLOAD (Mb/s) |
|--|---|---------------------------------------|--|--|----------------------------------|
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 1 Mb/s</i> | 1 | 0,95 | 0,7 | 0,5 | 0,4 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 2 Mb/s</i> | 2 | 1,9 | 1,4 | 1 | 0,8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 3 Mb/s</i> | 3 | 2,85 | 2,1 | 1,5 | 1,2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 4 Mb/s</i> | 4 | 3,8 | 2,8 | 2 | 1,6 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 5 Mb/s</i> | 5 | 4,75 | 3,5 | 2,5 | 2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 6 Mb/s</i> | 6 | 5,7 | 4,2 | 3 | 2,4 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 7 Mb/s</i> | 7 | 6,65 | 4,9 | 3,5 | 2,8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 8 Mb/s</i> | 8 | 7,6 | 5,6 | 4 | 3,2 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 10 Mb/s</i> | 10 | 9,5 | 7 | 5 | 4 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 15 Mb/s</i> | 15 | 14,25 | 10,5 | 7,5 | 6 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 20 Mb/s</i> | 20 | 19 | 14 | 10 | 8 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 30 Mb/s</i> | 30 | 28,5 | 21 | 15 | 12 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 40 Mb/s</i> | 40 | 38 | 28 | 20 | 16 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 70 Mb/s</i> | 70 | 66,5 | 49 | 35 | 28 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 80 Mb/s</i> | 80 | 76 | 56 | 40 | 32 |
| <i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat do 100 Mb/s</i> | 100 | 95 | 70 | 50 | 40 |