



Popis rychlostí internetových přípojek a informace dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU

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 18 Mb/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, v ceníku a v účastnických smlouvách.

Maximální rychlost – je 100% rychlosti inzerované

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

Minimální rychlost - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a může klesnout maximálně na 30% inzerované rychlosti





Kompletní popis rychlostí všech tarifů skupiny COPROSYS

Název tarifu	stahování dat (download) v Mbps				vkládání dat (upload) v Mbps			
	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
Internet COPROSYS Home 50/50 Mbps	50	50	30	15	50	50	30	15
Internet COPROSYS Home 100/100 Mbps	100	100	60	30	100	100	60	30
Internet COPROSYS Home 300/300 Mbps	300	300	180	90	300	300	180	90
Internet COPROSYS Home 1000/1000 Mbps	1000	1000	600	300	1000	1000	600	300
Internet COPROSYS Profi 50 Mbps	50	50	50	50	50	50	50	50
Internet COPROSYS Profi 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	100	100
Internet COPROSYS Profi 500 Mbps	500	500	500	500	500	500	500	500
Internet COPROSYS Home 10/5 Mbps	10	10	6	3	5	5	3	1,5
Internet COPROSYS Home 20/10 Mbps	20	20	12	6	10	10	6	3
Internet COPROSYS Home 30/15 Mbps	30	30	18	9	15	15	9	4,5
VDSL 55 Mbps	50	50	30	15	5	5	3	1,5
VDSL 110 Mbps	100	100	60	30	10	10	6	3
VDSL 275 Mbps	250	250	150	75	25	25	15	7,5
LTE fix 35 Mbps	30	30	18	9	5	5	3	1,5
Internet COPROSYS Home 100 Mbps	100	100	60	30	100	100	60	30
Internet COPROSYS Home 200 Mbps	200	200	120	60	200	200	120	60
Internet COPROSYS Home 400 Mbps	400	400	240	120	400	400	240	120
Internet COPROSYS Home 1000 Mbps	1000	1000	600	300	1000	1000	600	300
Internet 30/3 Mbps	30	30	18	9	3	3	1,8	0,9
Internet 100/10 Mbps	100	100	60	30	10	10	6	3
Internet 200/20 Mbps	200	200	120	60	20	20	12	6
Internet 30/5 Mbps	30	30	18	9	5	5	3	1,5
Internet 50/50 Mbps	50	50	30	15	50	50	30	15
Internet 100/100 Mbps	100	100	60	30	100	100	60	30
Internet 250/250 Mbps	250	250	150	75	250	250	150	75
Internet 30/30 Mbps	30	30	18	9	30	30	18	9
Internet 100/50 Mbps	100	100	60	30	50	50	30	15
Internet 50/25 Mbps	50	50	30	15	25	25	15	7,5
Internet 200/100 Mbps	200	200	120	60	100	100	60	30
Internet 100/10 Mbps	100	100	60	30	10	10	6	3
Internet 10/10 Mbps	10	10	6	3	10	10	6	3
Internet 30/15 Mbps	30	30	18	9	15	15	9	4,5



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 jakékoli pochybnosti o službě technického charakteru je oprávněn ihned kontaktovat linku technické podpory na tel **+420 469 775 775**.

Reklamacce Služby

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.

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má účastník (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 poskytovatele, má účastník nárok na přiměřené snížení ceny.

**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.*

