

## Technická specifikace, podmínky a parametry služby

Tato technická specifikace služeb platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společnostmi TS Hydro spol. s r.o., se sídlem v Kanicích 273, IČO:479 12 847, (dále jen Poskytovatel) jako Poskytovatelem a druhou osobou jako Zákazníkem.

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 1d).

### Výklad pojmů:

**Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal poskytnout.

**Maximální rychlost** je nejvyšší dosažitelnou rychlostí na dané přípojce.

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

**Inzerovaná rychlost** je ta, která je uvedena v ceníku a dohodnutá se zákazníkem. Rychlost je udávána vždy ve smlouvě u tarifu, který si zákazník vybral.

**Velká trvajících odchylka** znamená pokles reálné rychlosti pod běžně dostupnou rychlost na dobu delší než 70 minut.

**Velká opakující se odchylka** znamená alespoň tři poklesy reálné rychlosti o délce minimálně 3,5 minuty pod běžně dostupnou rychlost během 90 minut.

**Velká trvajících odchylka a velká opakující se odchylka** mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

**Pokles skutečně dosahované rychlosti** pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

Dosahovaná kvalita poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany zákazníka, ale i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu Služby patří:

#### \* zvolený tarif či služba

Konkrétní rychlost připojení k internetu se liší v závislosti na zvoleném tarifu.

#### \* technologie připojení

Kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů a charakter budovy či objektu, kde službu využíváte.

#### \* koncové zařízení

Použitý typ připojeného koncového zařízení a jeho stáří, kvalita, výkon, konfigurace či poloha.

**\* sdílení kapacity a souběžný provoz**

Současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě a souběžný provoz jiné služby v daném bodě (digitální televize, telefonní služby, připojení k internetu).

**\* bezdrátového připojení k routeru**

Pokud budete využívat bezdrátového připojení k vašemu wifi routeru, nemůžeme nijak garantovat rychlost ani kvalitu připojení, protože kvalita a rychlosti dosažitelné přes wifi jsou ovlivněny mnoha faktory (např. umístěním routeru a počítačů, vzdálenost, materiál stěn, možné rušení, interference apod.). Plnou rychlost a kvalitu spojení garantujeme pouze v případě připojení pomocí kabelu (ať už přímo, nebo přes váš router).

**\* vegetace, počasí, živelné pohromy, náhodná koncentrace uživatelů a zařízení, nová výstavba, frekvenční pásmo**

Dostupnost služeb:

Služby jsou dostupné po celý rok.

Informace o tarifech a doporučené minimální rychlosti z hlediska využití:

rychlost v Mbps stahování / odesílání	využití:
3/1	emailová komunikace, prohlížení webových stránek
6/2	libovolná činnost na jednom zařízení s výjimkou sledování videa ve vysokém rozlišení
10/4	souběžné užívání 2 zařízení
20/6 a vyšší	sledování TV, více připojených zařízení, stahování větších objemů dat

Omezení:

V případě údržby nebo neplánovaných oprav sítě může dojít k omezení poskytování služby. Taková doba omezení poskytování služby se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Poskytovatel služby neručí za možné snížení kvality a rychlosti služby vyplývající z hardwarových nebo softwarových problémů v zařízení účastníka. Specializované služby, konkrétně VOIP a IPTV, mají na službu přístupu k internetu dopady – současné využití specializované služby může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Koncové zařízení:

Poskytovatel neručí za kompatibilitu koncových zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Obsah:

Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených informací v rámci služby.

Parametry:

Parametry poskytovaných služeb včetně cen jsou uvedeny na stránkách Poskytovatele (viz ceník - [http://tshydro.net/documents/cenik\\_2024.pdf](http://tshydro.net/documents/cenik_2024.pdf)).

Parametry používaných rozhraní jsou na webu ke stažení <http://tshydro.net/documents/rozhrani.pdf>

Poskytovatel neručí za přístup ke všem objektům v síti internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami včetně přístupu k webovým stránkám je vždy závislé na spojení obou koncových bodů (uživatel-server) napříč sítí internetu.

#### Doplňující podmínky pro užívání služby:

Zákazníkovi je zakázán průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání. Dále má zákazník povinnost zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nesmí posílat 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. TS Hydro spol. s r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu atp. V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má zákazník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP [http://tshydro.net/documents/VOP\\_2024.pdf](http://tshydro.net/documents/VOP_2024.pdf)

Poskytovatele. Pokud se však odchylky skutečného výkonu služby od inzerovaného výkonu projevují v sítích třetích stran, Poskytovatel nemá možnost výkon služby ovlivnit.