



CENÍK SLUŽEB VIAHOME SPOLEČNOSTI T-MOBILE – PŘÍLOHA 1

Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost pevné datové služby

Garantovaná doba aktivace služby:

Operátor aktivuje účastníkovi zvolenou službu do 60 dnů ode dne uzavření účastnické smlouvy, není-li v konkrétním případě výslovně stanoveno jinak (např. v obchodních podmínkách konkrétní služby / konkrétního tarifu apod.).

Operátor garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud účastník aktivně spolupracuje.

Garantovaná rychlost:

Operátor se zavazuje poskytovat účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší možná rychlost je uvedena v ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb.

Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Internet viaGIA

Tarif	Maximální/inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Minimální dostupná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
viaGIA Mini	10 Mb/s	10 Mb/s	6 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s	3 Mb/s
viaGIA Light	50 Mb/s	50 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	15 Mb/s	15 Mb/s
viaGIA Comfort	100 Mb/s	100 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
viaGIA Ultra	300 Mb/s	300 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany operátora ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit, a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba (v ceníku služeb či na www.viahome.cz),
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele,
- použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného operátorem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv operátora,
- jiné připojení než přes LAN port kabelem koncového zařízení.

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 délce 3,5 minuty a více v časovém úseku 90 minut.



V případě užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Příklad	Minimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na ztrátovost packetů
T-Mobile TV live, ČT iVysílání live, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
T-Mobile TV archiv, YouTube, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, ...	> 64 kb/s	> 320 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
VoLTE, hovory přes IP (VoIP), ...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
FaceTime, Skype, WhatsApp, ...	> 500 kb/s	> 1 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, PlayStation, Xbox	> 2 Mb/s		extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, iMessage, ...	> 32 kb/s	> 1,5 Mb/s	méně citlivé	citlivé

Příklady čerpání datového limitu:

Datový limit 500 MB až 1 GB

Objem dat obvykle postačí na čtení článků, sledování počasí, e-maily.

Účastník si může najít např. spoj v jízdním řádu a podívat se, co je nového na sociálních sítích.

Datový limit 3 GB až 5 GB dat

Tento datový objem obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí na YouTube.

Zároveň jej lze použít na e-maily a čtení toho nejdůležitějšího na internetu.

Datový limit 10 GB a více

Objem postačující obvykle na stahování hudby, časté pouštění videí, online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze čas od času vytvořit hotspot a sdílet tak data z mobilu třeba do notebooku.



T-Mobile Otevřený internet – pravidla pro poskytování služby Přístup k síti Internet a opatření týkající se poskytování služeb

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. při poskytování služby Přístup k síti Internet:

- umožňuje přijímat a vysílat informace/data podle výběru koncového uživatele,
- umožňuje používat služby a aplikace podle výběru koncového uživatele,
- umožňuje instalovat vlastní hardware a programové vybavení, pokud nepoškozuje síť,
- poskytuje smluvně sjednané kvality služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek.

U služby Přístup k síti Internet T-Mobile nerozlišuje jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, diskriminace nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma případů, kdy je to nezbytné. Pokud je to nezbytné, pak T-Mobile uplatňuje při poskytování služeb následující opatření.

1. T-Mobile může prioritizovat s ohledem na své technologické možnosti ve své síti uskutečňovaná tísňová volání, v případě hrozby a při vyhlášení krizového stavu pak i hlasová připojení pro subjekty krizové komunikace. Dále T-Mobile plní povinnosti stanovené zákony či správními nebo soudními rozhodnutími týkající se omezování poskytovaných služeb. Např. v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje operátor blokování stanovených doménových jmen na úrovni služby DNS (Domain Name Service).
2. Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě T-Mobile, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů může T-Mobile uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmwaru a řízení konfigurace koncových zařízení, která má T-Mobile ve své správě, jsou-li známým zdrojem nebo cílem útoků anebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě.
3. Za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je však aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

Výše uvedená opatření jsou aplikována po nezbytně nutnou dobu a pouze v nezbytné míře k naplnění sledovaného účelu a jejich dopad na poskytnutí služby může být různorodý – koncový uživatel je nemusí v některých případech ani zaznamenat, avšak v některých případech může dojít i k dočasnému znepřístupnění poskytované služby. T-Mobile preferuje uplatnění takové intenzity opatření, která má nejmenší zásah do zákaznické zkušenosti.

Prostředky nápravy

V případě velké a trvající či pravidelně se opakující odchylky (dále společně také „odchylka“) skutečného výkonu služby přístupu k internetu či v případě výpadku služby přístupu k internetu (dále jen „výpadek“) má účastník právo poskytnutou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či výpadek, má účastník právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující odchylku či výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li účastník odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má účastník právo ukončit účastnickou smlouvu bez sankce (tím není dotčeno právo operátora na náhradu nákladů souvisejících se zařízením poskytnutým za zvýhodněných podmínek, bylo-li účastníkovi poskytnuto), a to k datu doručení žádosti o ukončení účastnické smlouvy z tohoto důvodu.

Platnost dokumentu od 1. 1. 2021.