



eABM s.r.o.
Kaprova 42/14
110 00 Praha 1
Tel.: +420 558 644 011
e-mail: info@eabm.cz
www.eabm.cz

Informace k poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů

Tyto informace k poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Informace“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“), kterým se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Informace doplňují smlouvu, všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), platné ceníky a specifikaci služeb poskytovatele eABM s.r.o., Kaprova 42/14, 110 00 Praha, IČO: 24276944, DIČ: CZ24276944 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <https://internet.eabm.cz/> o informace požadované Nařízením. Tyto Informace, stejně jako veškeré služby poskytované poskytovatelem jsou v souladu se zásadou technologické neutrality. Na tento dokument se vztahuje čl. XII. odst. 14 VOP obdobně, když v budoucnu se může vyskytnout odůvodněná potřeba změnit obsah tohoto dokumentu, především v závislosti na změně právní úpravy, vydaných veřejnoprávních aktů ČTÚ nebo změnu VOP. Poskytovatel je tak oprávněn tento dokument jednostranně změnit a změnu oznámit uživateli způsobem uvedeným ve VOP.

Uživatel má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má uživatel právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele).

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

Poskytovatel může přijímat opatření přiměřeného řízení provozu v souladu s Nařízením, tedy transparentně, nediskriminačně, přiměřeně, a nikoliv založené na obchodních cílech poskytovatele.

Za účelem optimalizace celkové kvality přenosu je poskytovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášených prostřednictvím služby přístupu k internetu. Opatření nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu ve smyslu Nařízení mohou být uplatněna zejména za účelem ochrany integrity a bezpečnosti sítě, např. při předcházení kybernetickým útokům nebo za účelem zabránění přetížení sítě nebo pokud to vyžadují platné právní předpisy. Tyto informace uživatelům služeb poskytují mimo jiné také informace o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu, pokud tak již nestanoví smlouva nebo VOP, soukromí uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Informacemi a VOP (resp. smlouvou) uživatele. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně uživatele, mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo odesílání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Soukromí uživatele a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.

HOTLINE: 777 027 509

www.e-opravna.cz

www.e-abm.cz

www.e-dohled.cz

Další oznámení pro uživatele stran vlivu odchylek od rychlostí zřízeného připojení k internetu, omezení / přerušení služby, snížení rychlosti a vliv dalších služeb na připojení k internetu

Odchyłka od rychlosti připojení k internetu nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy účastník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání.

Omezení služby, přerušení služby, snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. odesílat dlouhou dobu apod.

Pokud uživatele využívá od poskytovatele i jiné služby než připojení k internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

Obdobně je výše uvedené vymezeno ve smlouvě a především ve VOP v čl. VII. bod 7, 8, 9.

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany uživatele, ale i na faktorech, které může uživatel přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální.

Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem,
- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti a datový limit jsou uvedeny v Ceníku),
- použitý typ koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- počasí, vegetace,
- koncentrace uživatelů
- cesta šíření signálu,
- rušení budovami, resp. jejich konstrukčními vlastnostmi,
- sdílení kapacity sítě více uživateli,
- obsah cílového požadavku uživatele v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

HOTLINE: 777 027 509

Definice rychlostí připojení k internetu uvedených ve smlouvě

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“ (omezení poskytování služby) s povinností poskytovatele snížit odměnu za poskytovanou službu, resp. s právy uživatele dle čl. V. odst. 13 a čl. VIII. VOP.

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel 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.

Maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování (download) a vkládání (upload), kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovanou rychlostí je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost

Velká trvajíc a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či nahrávání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvajíc odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvajíc odchylka nebo velká opakující se odchylka je považována za omezení poskytování služby dle VOP. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považován za výpadek služby – omezení poskytování služby dle VOP. Nahlášení uvedených odchylek a výpadku služby je považováno za uplatnění reklamace poskytovaných služeb.

Výpadek služeb a velké odchylky od ve smlouvě uvedených rychlostí stahování a vkládání dat (velké pravidelné nebo velké opakující se odchylky) by neměly nastat, pokud se toto přesto stane, má uživatel právo na reklamaci služeb dle čl. VIII. VOP a na přiměřenou slevu z měsíční odměny poskytovatele stanovenou dle čl. V. odst. 13 VOP.

Pokud se občas vyskytnou odchylky od inzerovaných rychlostí (odchylky jsou závislé na mnoha faktorech), tyto mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu u jednotlivých služeb přístupu k internetu, aplikací nebo obsahu, mohou způsobit zpomalení načítání a odesílání obsahu. Faktory, které by mohly ovlivnit kvalitu služby, jsou např.: zvolený tarif, zařízení používané uživatelem, počasí, úroveň kvality signálu a jiné.

HOTLINE: 777 027 509

www.e-opravna.cz

www.e-abm.cz

www.e-dohled.cz