

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY

Poskytování služeb přístupu k internetu v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“)

Tyto informace k poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Informace“) jsou vydávány 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 Semtexnet.cz, Miroslav Mišurec, Lhotská 41, PSČ 785 01, IČO: 03650316, DIČ: CZ8612165804 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na [www.Semtexnet.cz](http://www.Semtexnet.cz) o informace požadované Nařízením. Tyto Informace, stejně jako veškeré služby poskytované poskytovatelem, jsou v souladu se zásadou technologické neutrality.

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 dohodnout se s poskytovatelem na tarifu s konkrétními objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu, dle nabídky poskytovatele. Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení. Poskytovatel může provádět opatření k přiměřenému řízení provozu v souladu s Nařízením, tedy transparentně, nediskriminačně, přiměřeně a nezávisle na obchodních cílech poskytovatele. Za účelem optimalizace celkové kvality přenosu je poskytovatel oprávněn zavést opatření k řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášených prostřednictvím služby přístupu k internetu. Prostředky nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu ve smyslu Nařízení mohou být uplatněny 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 poskytují uživatelům mimo jiné také poučení o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu, pokud tak 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. Další oznámení pro uživatele o vlivu odchylek od rychlostí zřízeného připojení k internetu, omezení / přerušování služby,

snížení rychlosti a vliv dalších služeb na připojení k internetu Odchylna 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 také 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 uživatelé 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. Výše uvedené je vymezeno ve smlouvě, především ve VOP. 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,
- 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.

Definicí rychlostí připojení k internetu uvedených ve smlouvě se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že

rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu. Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání, 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. Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či nahraných dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Běžně dostupná rychlost může být specifikována různou hodnotou pro čas špičky i pro čas mimo špičku, avšak v takovém případě, musí být dané rychlosti běžně dosažitelné v daných časových úsecích (ve špičce, mimo špičku). Poskytovatel služby přístupu k internetu musí též jasně uvést časové vymezení úseků ve špičce a mimo špičku, a to jasnými numerickými hodnotami. Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním dané služby. Inzerovaná rychlost, včetně další komerční komunikace, podléhá rovněž příslušným ustanovením spotřebitelského a soutěžního práva a nesmí být vyšších hodnot než ve smlouvě uvedené hodnoty maximálních rychlostí. Za detekovatelnou změnu poskytování služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje ČTÚ takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje ČTÚ takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Velké odchylky od uvedených rychlostí stahování a odesílání by neměly nastat, ale stane-li se, má uživatel právo na reklamaci služeb podle 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. V případě pravidelné nebo opakující se odchylky má uživatel právo na reklamaci služby podle podmínek uvedených ve VOP a v platných právních předpisech (především v případech nedodržení inzerované rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby).