

**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 Dragon Internet a. s. (“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 Dragon TV 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**

Společnost Dragon Internet poskytuje dvě specializované služby, využívající přístupu k internetu:

1. službu digitální televize
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 12 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 3 Mb/s na jedno zařízení), může se rychlost přístupu k internetu snížit na 3Mb/s, což se rovná  $12 - 6 - 3$

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) nařízení**

**Tabulka přenosových rychlostí [Mb/s]**

tarif/služba	technologie	minimální		běžně dostupná		maximální		inzerovaná	
		download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání
FiberHome 30	optická	18	18	22,5	22,5	30	30	30	30
FiberHome 50	optická	30	30	37,5	37,5	50	50	50	50
FiberHome 100	optická	60	60	75	75	95	95	100	100
FiberHome 300	optická	180	180	225	225	300	300	300	300
FiberHome 500	optická	300	300	375	375	500	500	500	500
FiberHome 1000	optická	600	600	750	750	950	950	1000	1000
Vario 10	mikrovlnná	5	5	7,5	7,5	10	10	10	10
Vario 20	mikrovlnná	10	10	15	15	20	20	20	20

Vario 24	mikrovlnná	12	12	18	18	24	24	24	24
Vario 30	mikrovlnná	15	15	22,5	22,5	30	30	30	30
Vario 50	mikrovlnná	25	25	37,5	37,5	50	50	50	50
Vario 100	mikrovlnná	50	50	75	75	100	100	100	100
Vario 250	mikrovlnná	100	100	175	175	250	250	250	250
Vario 350	mikrovlnná	140	140	245	245	350	350	350	350
Vario 500	mikrovlnná	200	200	350	350	500	500	500	500
K-11M	mikrovlnná	4	1	7	2	11	3	11	3
K-22M	mikrovlnná	10	2	15	4	22	6	22	6
K-33M	mikrovlnná	18	3	22	6	33	9	33	9
Hit	GSM	Dle technologie služby							
Drive	GSM	Dle technologie služby							
Drive x	GSM	Dle technologie služby							
Drive x1	GSM	Dle technologie služby							
Drive x3	GSM	Dle technologie služby							
Travel 1.5 GB	GSM	Dle technologie služby							
Travel 3.0 GB	GSM	Dle technologie služby							
Travel 10 GB	GSM	Dle technologie služby							
Travel T MAX	GSM	Dle technologie služby							
2G	EDGE	0,02	0,02	X	X	0,2	0,1	0,16	0,08
3G	HSPA+	0,02	0,02	X	X	42	5,76	12,6	1,73
4G	LTE 900	0,02	0,02	X	X	20	4	6	0,8
4G	LTE 800	0,02	0,02	X	X	75	15	23	3
4G	LTE 2100	0,02	0,02	X	X	112	37	34	7
4G	LTE 1800	0,02	0,02	X	X	150	50	45	10
4G	LTE-A	0,02	0,02	X	X	337	100	100	20
Vario 20 VDSL2	xDSL	6	1,5	12	3	20	2	20	2
Vario 50 VDSL2	xDSL	15	1,5	30	3	50	5	50	5
Vario 100 VDSL2	xDSL	30	3	60	6	100	10	100	10
Vario 250 VDSL2	xDSL	75	7,5	150	15	250	25	250	25

## Optická a mikrovlnná síť

Za velkou trvalou 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.

## GSM síť

Za velkou trvající odchylku od inzerované 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 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky Služby má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných podmínek

### **Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. e) nařízení Poruchy služby internetového připojení**

Poruchou služby je míněna změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod 50 % běžně dostupné rychlosti 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 jakékoliv pochybnosti o službě technického charakteru je oprávněn kontaktovat linku technické podpory na tel čísle 326 706 155.

V Kosmonosech dne 1. 8. 2023

Dragon Internet a. s.