

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	25	25	27	27	30	30	30	30
FiberHome 50	optická	40	40	45	45	50	50	50	50
FiberHome 100	optická	80	80	90	90	95	95	100	100
FiberHome 300	optická	220	220	250	250	300	300	300	300

FiberHome 500	optická	390	390	460	460	500	500	500	500
FiberHome 1000	optická	650	650	740	740	950	950	1000	1000
Vario 10	mikrovlinná	7	7	8	8	10	10	10	10
Vario 20	mikrovlinná	16	16	18	18	20	20	20	20
Vario 24	mikrovlinná	20	20	22	22	24	24	24	24
Vario 30	mikrovlinná	25	25	27	27	30	30	30	30
Vario 50	mikrovlinná	40	40	45	45	50	50	50	50
Vario 100	mikrovlinná	70	70	85	85	100	100	100	100
K-11M	mikrovlinná	4	1	7	2	11	3	11	3
K-22M	mikrovlinná	10	2	15	4	22	6	22	6
K-33M	mikrovlinná	18	3	22	6	33	9	33	9
Hit x1	GSM	Dle technologie služby							
Hit x3	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 mikrovlinná síť.

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 1.4.2021

Dragon Internet a. s.