

Provozovatel:

abioTel communication s.r.o., Primátorská 296/38, 180 00 Praha 8.

IČ: 29152500, DIČ: CZ29152500, osvědčení ČTÚ: 3513

## MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet, přičemž ABIOTEL je virtuální mobilní operátor využívající strukturu třetí strany (Vodafone). Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9.

Tato specifikace se vztahuje na mobilní datové tarify, jejichž součástí je přístup k síti internet prostřednictvím mobilní sítě. Mobilní datové služby nejsou omezeny na použití v pevném místě a jsou určeny pro použití za pohybu. Jejich využití je možné v rozsahu pokrytí sítě Vodafone. Objem dat je u tarifů uváděn v MB (megabajtech) a datové objemy přenesené prostřednictvím služby jsou započítávány v součtu pro stahování i odesílání (vkládání) a jejich měření probíhá na transportní vrstvě. Po vyčerpání datového objemu dochází ke zpomalení datového připojení na rychlost 20 kb/s (to neplatí při dokoupení dalších dat). Snížení přenosové rychlosti je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.

Služby nejsou vhodné pro aplikace s nárokem na kontinuálně vysoký datový tok (jako např. sledování videa ve vysokém rozlišení), přenosy velkých datových objemů a k využití aplikacemi vyžadujícími garantovanou kvalitu připojení. Služby jsou určeny zejména pro běžné využívání samotným účastníkem. V případě důvodného podezření na zneužívání služby například pokud je využívána k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení nebo indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek služby či v případě užívání služby způsobem, který není běžný, v rozporu s Všeobecnými podmínkami nebo může ohrozit kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části si vyhrazujeme právo poskytování služby omezit či přerušit. Specifikace jednotlivých rychlostí a parametrů jsou dostupné na webových stránkách operátora [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) v sekci „Podmínky“, kde se dozvíte také informace o dostupnosti služby, jejím omezení, řízení datového provozu apod.

**Odhadovaná maximální rychlost** stahování (download) a vkládání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která je uvedena v obchodní komunikaci (v nabídkách, cenících apod.).

**Minimální rychlost** (minimální zaručená úroveň kvality) je 20 kb/s pro stahování i vkládání dat při 95 % pravděpodobnosti signálu vně budov na území deklarovaném jako pokryté (podle aktuální mapy pokrytí). Datové objemy přenesené prostřednictvím služby jsou započítávány v součtu pro stahování i odesílání a jejich měření probíhá na síťové vrstvě (vrstva 3 modelu OSI). Hodnoty rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy (vrstva 4) dle referenčního modelu ISO/OSI.

Rychlosti pro jednotlivé přenosové technologie naleznete v následující tabulce:

		Odhadovaná maximální rychlost (Mb/s)		Inzerovaná rychlost (Mb/s)		Minimální rychlost (Mb/s)	
Služba	Technologie	Stahování	Vkládání	Stahování	Vkládání	Stahování	Vkládání
2G	EDGE	0,20	0,10	0,16	0,08	0,02	0,02
4G	LTE 900	20,00	4,00	6,00	0,80	0,02	0,02
4G	LTE 800	75,00	15,00	23,00	3,00	0,02	0,02
4G	LTE 2100	112,00	37,00	34,00	7,00	0,02	0,02
4G	LTE 1800	150,00	50,00	45,00	10,00	0,02	0,02
4G	LTE-A	337,00	100,00	100,00	20,00	0,02	0,02

## PODMÍNKY DOSTUPNOSTI A FUNKČNOSTI MOBILNÍCH DATOVÝCH SLUŽEB

Nezbytnou podmínkou dostupnosti služeb je pokrytí signálem v daném adresním bodě technologiemi 2G (GPRS/EDGE), nebo 4G LTE (LTE 800, LTE 900, LTE 1800, LTE 2100, LTE-A) dle mapy pokrytí partnerské sítě pro mobilní internet.

Zařízení musí být umístěno tak, aby nebylo vystaveno faktorům omezujícím dostupnost a rychlost připojení, jako například: počasí, vegetace, překážky v cestě šíření signálu, koncentrace účastníků, faktory sítě stojící mimo vliv ABIOTEL, případně i mimo vliv Vodafone, apod.

Pro samotné poskytování služeb je nutné, aby zařízení bylo homologováno pro použití v mobilních sítích v České republice, a zároveň musí podporovat následující frekvence:

- LTE Band 1/3/7/8/20/38 FDD 2100 MHz/1800 MHz/2600 MHz/900 MHz/800 MHz TDD 2600 MHz;
- UMTS Band 1/8 2100 MHz/900 MHz.

## ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

**Detekovatelná změna výkonu služby** nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 25 % hodnoty rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat.

**Velkou trvajícím odchylkou** od inzerované rychlosti stahování či vkládání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 40 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

**Velkou opakující se odchylkou** od inzerované rychlosti se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň k pěti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.

Za **výpadek služby** se považuje taková situace, při které poklesne dosahovaná rychlost stahování či vkládání dat odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamacie se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (*občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích*). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím e-mailu na [info@abiotel.cz](mailto:info@abiotel.cz) (*zdarma*). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).