

Technická specifikace

Dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu se mění směrnice 2002/22ES 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“).

Tato Technická specifikace doplňuje Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“) uzavřenou mezi společností COMFEEL s.r.o., IČO: 02849593, se sídlem Klášter 315, 294 15 Klášter Hradiště nad Jizerou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložce č. 224534 jako poskytovatel telekomunikačních služeb („Poskytovatel“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány („Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“). Pojmy nedefinované v této Technické specifikaci a použité s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě, zejména VOP.

Poskytovatel touto technickou specifikací informuje o poskytovaných službách a činí opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu v souladu s čl. 4 Nařízení a dále s ohledem na § 63 odst. 1 písm. c) Zákona a uvádí následující informace:

a) služba přístupu k internetu zajišťuje svým účastníkům nepřetržitě (24 hodin denně) po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele;

b) za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v nezbytném rozsahu;

c) taková opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad na odezvu, rychlost stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat a na dostupnost některých služeb, přičemž osobní údaje a soukromí účastníků je chráněno v souladu s platnými právními předpisy;

d) za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. Denial of service útokům může Poskytovatel analyzovat vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci;

e) Poskytovatel zajišťuje poskytování metalického / optického a bezdrátového internetu, případně i televizního vysílání a internetového telefonování, přičemž souběžné užívání jiných služeb, než služby připojení k internetu může zhoršit kvalitu poskytovaných služeb a snížit rychlost přístupu k internetu;

f) za účelem zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování některých takových služeb, jsou-li poskytovány, může být nastaven vyhrazený datový tok;

g) dopady omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služeb přístupu k internetu se mohou projevit tak, že dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání (až o 50 %), některé služby (např. stream videí či hraní online her) tak mohou fungovat pomaleji nebo vůbec;

h) Poskytovatel uvádí v níže uvedených tabulkách přehled přenosových rychlostí pro DOWNLOAD (stahování dat) a UPLOAD (odesílání dat):



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 1 - (celkem 3)

Název tarifu:	Technologie:	Minimální rychlost DOWNLOAD	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD	Maximální rychlost DOWNLOAD	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD
WIFI 20	bezdrátová	8 Mb/s	14 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s
WIFI 30	bezdrátová	12 Mb/s	22 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
WIFI 40	bezdrátová	18 Mb/s	28 Mb/s	40 Mb/s	40 Mb/s
WIFI 50	bezdrátová	22 Mb/s	36 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s
FLAT 40	metalická	16 Mb/s	28 Mb/s	40 Mb/s	40 Mb/s
FLAT 80	metalická	32 Mb/s	56 Mb/s	80 Mb/s	80 Mb/s
FLAT 120	metalická	48 Mb/s	84 Mb/s	120 Mb/s	120 Mb/s
FLAT 160	metalická	64 Mb/s	112 Mb/s	160 Mb/s	160 Mb/s
OPTIC 60	optická	24 Mb/s	45 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s
OPTIC 100	optická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTIC 200	optická	80 Mb/s	180 Mb/s	200 Mb/s	200 Mb/s
OPTIC 300	optická	120 Mb/s	250 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s
CF GARANT	bezdrátová / metalická / optická	Rychlost a parametry garantovaných linek jsou vždy řešeny individuálně v každé smlouvě.			

Název tarifu:	Technologie:	Minimální rychlost UPLOAD	Běžně dostupná rychlost UPLOAD	Maximální rychlost UPLOAD	Inzerovaná rychlost UPLOAD
WIFI 20	bezdrátová	4 Mb/s	6 Mb/s	8 Mb/s	8 Mb/s
WIFI 30	bezdrátová	6 Mb/s	10 Mb/s	12 Mb/s	12 Mb/s
WIFI 40	bezdrátová	10 Mb/s	18 Mb/s	24 Mb/s	24 Mb/s
WIFI 50	bezdrátová	16 Mb/s	26 Mb/s	36 Mb/s	36 Mb/s
FLAT 40	metalická	16 Mb/s	30 Mb/s	40 Mb/s	40 Mb/s
FLAT 80	metalická	24 Mb/s	50 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s
FLAT 120	metalická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
FLAT 160	metalická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTIC 60	optická	24 Mb/s	45 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s
OPTIC 100	optická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTIC 200	optická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTIC 300	optická	40 Mb/s	80 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
CF GARANT	bezdrátová / metalická / optická	Rychlost a parametry garantovaných linek jsou vždy řešeny individuálně v každé smlouvě.			

Současné užívání poskytovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se poskytovaná služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Příklad č. 1 (bezdrátová připojení): Je-li celková aktuální rychlost připojení 40 Mb/s a dochází ke sledování IPTV televize prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem okolo 8 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost snížit na 32 Mb/s.

Příklad č. 2 (optické připojení): Je-li celková aktuální rychlost připojení 100 Mb/s a dochází ke sledování IPTV televize prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem okolo 8 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost snížit na 92 Mb/s.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 2 - (celkem 3)

Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat maximální možnou rychlostí, kterou lze při užití reálně dosáhnout. Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň inzerovanou rychlostí stahování a odesílání dat, tj. rychlostí uvedenou v nabídkách a ceníku služeb Poskytovatele. Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá použitým technologiím pro přenos dat. Možnost dosažení maximální / inzerované rychlosti stahování a odesílání dat u koncového účastníka může být ovlivněna technickým zařízením koncového účastníka, které využití maximální rychlosti stahování a odesílání dat nemusí umožnit, a to zejména v případě, nejedná-li se o technické zařízení dodané Poskytovatelem. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 70 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat. Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin). Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30% maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky. V případě sjednání služby garantované linky, se běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat rovná v denním průměru (tj. za 24 hodin) 90 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat. V případě sjednání služby garantované linky může minimální rychlost stahování a odesílání dat nárazově klesnout až na 80 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky;

i) v případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, nebo v případě pochybnosti technického charakteru účastníka o službě, může účastník kontaktovat linku technické / servisní podpory Poskytovatele na tel. č. 777 883 720 v pondělí – pátek od 08:00 do 19:00 a v sobotu, neděli a svátek od 9:00 do 17:00, nebo může napsat e-mail na kontaktní adresu Poskytovatele info@comfeel.cz a případně reklamovat tuto či jinou službu. Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby. Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny;

j) internetové volání (služba VoIP): Služba VoIP spočívá v hlasovém spojení přes IP síť s propojením sítí ostatních poskytovatelů, tak především v síti Poskytovatele v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem. Služba VoIP je dostupná nepřetržitě (24 hodin denně) po celý rok. Minimální zaručená úroveň kvality: 90 % za období jednoho kalendářního měsíce. Minimální nabízená úroveň kvality: 90 % za období jednoho kalendářního měsíce. V rámci služby VoIP je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen. Následující služby jsou Poskytovatelem poskytovány zdarma: přenesení čísla včetně vrácení čísla původnímu operátorovi, trvalé zamezení nebo povolení identifikace volajícího, vyžádaná změna telefonního čísla, omezení odchozích hovorů, nezveřejněné číslo v telefonním seznamu, identifikace zlomyslných volání;

k) televizní vysílání (služba Sledování TV): služba rozhlasového a televizního vysílání, které je dostupné prostřednictvím sítě internet a audiovizuální mediální služba na vyžádání. Provozovatelem služby je společnost sledovantiv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno. Dostupnost, omezení i zaručená úroveň kvality se řídí podmínkami provozovatele služby. Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele služby k nahlédnutí na <https://www.comfeel.cz/data/vseobecne-podminky.pdf>;

m) v případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality;

n) Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora;

o) případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací COMFEEL s.r.o.;

Tato Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2019 a nahrazuje Technickou specifikaci platnou před nabytím účinnosti těchto Technických podmínek. Vůči Účastníkům s uzavřenou Smlouvou přede dnem účinnosti tohoto znění Technické specifikace nabývá tato Technická specifikace účinnosti po uplynutí jednoho měsíce od oznámení změny ve smyslu odstavce 4.1.3 Všeobecných obchodních podmínek;



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 3 - (celkem 3)