

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 uživatelům 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 uživatelů 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 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
CF 10	bezdrátová	6 Mb/s	9 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
CF 20	bezdrátová	12 Mb/s	18 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s
CF 30	bezdrátová	18 Mb/s	27 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
CF 40	bezdrátová	24 Mb/s	36 Mb/s	40 Mb/s	40 Mb/s
FLAT 30	optická / metalická	21 Mb/s	27 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
FLAT 60	optická / metalická	42 Mb/s	54 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s
FLAT 100	optická / metalická	70 Mb/s	90 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
FLAT 200	optická / metalická	140 Mb/s	180 Mb/s	200 Mb/s	200 Mb/s
CF GARANT	bezdrátová / 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
CF 10	bezdrátová	4 Mb/s	5 Mb/s	6 Mb/s	6 Mb/s
CF 20	bezdrátová	6 Mb/s	9 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
CF 30	bezdrátová	12 Mb/s	18 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s
CF 40	bezdrátová	18 Mb/s	27 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
FLAT 30	optická / metalická	21 Mb/s	27 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
FLAT 60	optická / metalická	42 Mb/s	54 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s
FLAT 100	optická / metalická	70 Mb/s	90 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
FLAT 200	optická / metalická	70 Mb/s	90 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
CF GARANT	bezdrátová / 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 30 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 22 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 je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby a je uvedena v ceníku služeb Poskytovatele. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 80 % 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 40 % 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 nebo 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 uživatele o službě, můžete uživatel 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 sledovantv.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. (dále jen „VOP“);

Tato Technická specifikace je účinná od 1. 9. 2018.



+ 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)