

**Oznámení o změně smluvních podmínek společnosti D-H-T
Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací,
stávající Smlouvy, s účinností ode dne 1. ledna 2021.**

Dnem 1. ledna 2021 nabude/nabylo účinnosti **Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, kterým se mění Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn** („dále jen Opatření ČTÚ“) které stanoví:

„poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, uvede ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek a výkon práv podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění.“

Společnost D-H-T, v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., a se shora uvedeným Všeobecným oprávněním Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, oznamuje stávajícím účastníkům, že se mění Smluvní podmínky týkající se stávajících účSmluv o poskytování služeb elektronických komunikací, ke dni 1. ledna 2021 takto

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a její část Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací se mění a doplňuje o pojmy:

Minimální rychlostí - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, ke které se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň **30 %** hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav Výpadek služby.

Maximální rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která je stanovena s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojece či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Běžně dostupná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň **60 %** hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v **95 %** času během jednoho kalendářního dne.

Velká trvající odchylka - od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. Za velkou trvající 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka - od běžně dostupné rychlosti stahování dat. 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výpadek služby - pokles výkonu služby pod hodnotu **30 %** inzerované služby.

Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti.

Pojmy Velká trvalá odchylka, Velká opakující se odchylka a Výpadek služby se nevztahují na povinnosti plnění Smlouvy ze strany účastníka a D-H-T je oprávněna omezit služby dle **Obecných ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a to v případech bodu IV Práva a povinnosti, bod. 4. Poskytovatel je oprávněn, odst. 5 a následující. V případě pochybení ze strany účastníka nemá účastník právo uplatnit náhradu – reklamaci.**

V případě Velká trvalá odchylka nebo Velká opakující se odchylka či Výpadku služeb internetu, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti D-H-T telefonicky na číslech 326 220 002, nebo elektronicky na adrese reklamace@dhtcz.eu. Podrobný postup je upraven v Reklamačním řádu - Reklamační protokol - Reklamáce služeb a vyúčtování. Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamáce kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně D-H-T, sníží se přiměřeně cena za službu, popř. D-H-T zajistí po dohodě s účastníkem poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Poznámky:

Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka, dle čl. 4 odst. 1, písm. c) nařízení:

1. kvalita připojení účastníka počítače nebo jiného zařízení k **zásuvce poskytovatele**
2. kvalita, výkon a konfigurace účastníka 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.

Ostatní služby a jejich kvalita poskytování na vliv, dle čl. 4 odst. 1, písm. c) nařízení:

1. službu digitální televize
2. službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP)
3. 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.

Konkrétní postup upravuje dokumentace Poruchy, ohlašování poruch a servisní zásahy, Reklamační řád a Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Ostatní ustanovení **Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Obecných ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací zůstávají v platnosti.**

Společnost, D-H-T, tímto dává na vědomí svým stávajícím účastníkům, že ke změnám doposud uzavřených Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, včetně jejich Obecných ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, došlo na základě Všeobecným oprávněním Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, dle § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, účastník je bez možnosti odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Ve Zdětíně, dne 01.11.2020

Příloha č. 1.

Tabulky konkrétní hodnoty Minimální, Maximální, Běžně dostupné a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu dle Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9:

Společnost D-H-T na základě shora uvedeného Všeobecné oprávnění, mění stávajícím účastníkům Smluv o poskytování služeb elektronických komunikací a Obecných ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, smluvní podmínky přístupu k internetu ke dni 1. ledna 2021:

1. Cena, specifikace Služeb D-H-T Wifi a D-H-T Wifi Net zůstávají bez změn, viz Ceník platný

2. Parametry služeb D-H-T Wifi Net v pásmu 5GHz a 60GHz:

DHT NET WIFI 4Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	1,2	1,2
Běžně dostupná	2,4	2,4
Maximální	4	4
Inzerovaná	4	4

DHT NET WIFI 6Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	1,8	1,8
Běžně dostupná	3,6	3,6
Maximální	6	6
Inzerovaná	6	6

DHT NET WIFI 8Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	3	3
Běžně dostupná	5	5
Maximální	8	8
Inzerovaná	8	8

DHT NET WIFI 10Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	3	3
Běžně dostupná	6	6
Maximální	10	10
Inzerovaná	10	10

DHT NET WIFI 12Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	4	4
Běžně dostupná	8	8
Maximální	12	12
Inzerovaná	12	12

DHT NET WIFI 15Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	5	5
Běžně dostupná	9	9
Maximální	15	15
Inzerovaná	15	15

DHT NET WIFI 16Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	5	5
Běžně dostupná	10	10
Maximální	16	16
Inzerovaná	16	16

DHT NET WIFI 20Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	6	6
Běžně dostupná	12	12
Maximální	20	20
Inzerovaná	20	20

DHT NET WIFI 24Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	8	8
Běžně dostupná	15	15
Maximální	24	24
Inzerovaná	24	24

DHT NET WIFI 30Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	9	9
Běžně dostupná	18	18
Maximální	30	30
Inzerovaná	30	30

DHT NET WIFI 50Mbps

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	15	15
Běžně dostupná	30	30
Maximální	50	50
Inzerovaná	50	50

3. Parametry služeb xDSL:**D-H-T xDSL M - 50Mbit/s**

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	25	0,6
Běžně dostupná	30	1,2
Maximální	20	2
Inzerovaná	20	2

D-H-T xDSL L - 100Mbit/s

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	30	6
Běžně dostupná	60	3
Maximální	100	10
Inzerovaná	100	10

D-H-T xDSL XL – 250Mbit/s

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	75	7,5
Běžně dostupná	150	15
Maximální	250	25
Inzerovaná	250	25

D-H-T xDSL XXL – 1000Mbit/s

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	300	30
Běžně dostupná	700	70
Maximální	1000	100
Inzerovaná	1000	100

**Služby D-H-T Wifi, D-H-T Wifi Net a D-H-T xDSL jsou závislé na ověření dostupnosti služby v dané lokalitě.
Služby prochází technickým šetřením, na jehož základě je ověřena realizovatelnost služby.
Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.**

Ve Zdětíně, dne 01.11.2020