

## SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB- VIRTUÁLNÍ MOBILNÍ OPERÁTOR AQUAmobil

společnosti AQUA, a.s. IČO 49447360, Závěrka 285/6, 169 Praha 6  
(dále jen AQUA)

### 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 AQUA je virtuální mobilní operátor využívající strukturu třetí strany (sít Vodafone Czech Republic a.s.) a vybraných roamingových partnerů společnosti Vodafone Czech Republic a.s. Seznam vybraných roamingových partnerů je k dispozici na webu AQUA.

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) nebo GB (gigabajtech) a datové objemy přenesené prostřednictvím služby jsou započítávány v součtu pro stahování i odesílání a jejich měření probíhá na transportní vrstvě a to včetně vlastních technických protokolů či informací nutných pro provoz sítě. Po vyčerpání zakoupeného datového objemu dochází ke zpomalení datového připojení na rychlost 20 kb/s. Snížení přenosové rychlosti je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období (pro mobilní internet je začátek zúčtovacího období 6. dnem kalendářního měsíce). Při dokupu dat je vždy třeba dokoupit balíček stejného objemu dat, jako byl předchozí zakoupený.

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 indukuje 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.

Maximální odhadovaná rychlost stahování a odesílání dat je inzerovanou rychlostí v nabídkách a cenících. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá za sledované období 24 hodin v průměru 25 % inzerované rychlosti. Minimální zaručená úroveň kvality je pro mobilní služby rychlost 20 kb/s. Jednotlivé parametry rychlostí datových tarifů jsou pro jednotlivé použité technologie přesně uvedeny níže v tomto dokumentu.

### PODMÍNKY DOSTUPNOSTI A FUNKČNOSTI MOBILNÍCH DATOVÝCH SLUŽEB

Nezbytnou podmínkou dostupnosti služeb je pokrytí signálem v daném adresním bodě technologiemi 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSPA+) 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 AQUA, 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.

Pro přístup k internetu musí mít mobilní zařízení nastaven přístupový bod (tzv. APN) s názvem internet-q.

### OMEZENÍ DATOVÝCH SLUŽEB

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení, případné omezení neinicuje AQUA, ale provozovatel sítě (Vodafone). Ve smyslu článku 4 odst. 1 písm. b) Nařízení Vás tímto informujeme, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

Objednané služby ve smyslu článku 3 odst. 5 Nařízení mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (resp. na konkrétní OTT službě), jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá a na dostupnosti úrovně signálu v daném adresním místě. Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015.

### ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

Řízení datového provozu provádí provozovatel sítě (Vodafone). Provozovatel sítě si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení: za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě. Aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, a platí pro všechny datové tarify.

Pro přenosy technologií LTE jsou přenosové rychlosti omezeny na maximum 15Mb/s download a 15Mb/s upload.

### ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

**Za velkou trvajícím odchytkou** od inzerované 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 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

**Za velkou opakující se odchytkou** od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat, máte právo danou mobilní datovou službu reklamovat. Reklamáce se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím naší Zákaznické linky 736 23 23 23, která je zpoplatněna dle tarifikačního operátora, nebo prostřednictvím e-mailu na [zakaznicke.centrum@moravanet.cz](mailto:zakaznicke.centrum@moravanet.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)).

### ÚROVEŇ KVALITY DATOVÝCH SLUŽEB

Detailní informace o běžně dostupné, inzerované a maximální rychlosti naleznete v tabulce níže. Jedná se o parametry stahování (download) i vkládání dat (upload). Minimální zaručená úroveň kvality je 20 kb/s.

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost		Minimální zaručená rychlost	
	Download Mb/s	Upload Mb/s	Download Mb/s	Upload Mb/s	Download kb/s	Upload kb/s
<b>2G EDGE</b>	0,2	0,1	0,16	0,08	20	20
<b>3G HSPA+</b>	16	3	4,00	0,75	20	20
<b>4G LTE 900</b>	6,5	2	1,6	0,50	20	20
<b>4G LTE 800</b>	15,00	3,75	15,00	3,00	20	20
<b>4G LTE 2100</b>	15,00	3,75	15,00	3,75	20	20
<b>4G LTE 1800</b>	15,00	3,75	15,00	3,75	20	20
<b>4G LTE-A</b>	15,00	3,75	15,00	3,75	20	20

Výše uvedené informace o rychlostech si AQUAmobil vyhrazuje změnit dle aktuálního technického vývoje, resp. dle informací od provozovatele sítě (Vodafon).