

Podmínky služby Mobilní datové připojení (účinné pro smlouvy od 1. 1. 2021)

Podmínky pro poskytování služby Mobilní datové připojení jsou vydány a spravovány společností GRAPE SC, a.s., se sídlem Štěpánská 621/34, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka číslo 5635, IČ: 257 08 783, DIČ: CZ25708783 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost Grape SC, a.s. poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

1. Základní ustanovení

Služba Mobilní datové připojení (dále jen „Služba“) je služba pro datové připojení technologiemi GSM/EDGE/UMTS/CDMA/LTE.

Služba je poskytována společností GRAPE SC,a.s., technologicky společností Vodafone.

Podmínky se vztahují na všechny zákazníky GRAPE SC,a.s.

Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu Služby nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené v Návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou pro vás dostupné na internetové adrese www.grapesc.cz v sekci „dokumenty ke stažení“.

2. Definice

Základním objemem dat se rozumí počet megabajtů (MB) nebo gigabajtů (GB), který zákazník získává v rámci svého datového tarifu. Základní objem dat je uveden v Ceníku.

Agregací se rozumí dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci uvedené maximální rychlosti Služby. Agregace se udává v poměru x:y přičemž x znamená minimální podíl a y maximální podíl na rychlosti Služby. Vyšší agregace tj. sdílení přístupu k síti internet může způsobit nárazová zátěž například „v denní špičce“.

Tarifem se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

Doporučeným použitím se rozumí využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu).

Odhadovanou maximální rychlosti se rozumí realisticky dosažitelná rychlost Služby v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách.

Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních.

Detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v mobilní síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 25 % hodnoty rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat.

Velkou trvající odchylkou od inzerované rychlosti stahování a 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 stahování a vkládání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň k pěti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.

3. Popis a podmínky využití Služby

3.1. Kombinace služeb a použití v roamingu

Služba slouží pro připojení k internetu a není kombinovatelná s jinými doplňkovými službami, pokud není takováto služba výslovně pro tento účel určena.

Službu lze využívat v síti Vodafone na území České republiky nebo v sítích roamingových partnerů.

Datové tarify, které slouží pouze pro připojení k internetu, není možné v roamingu použít a lze je využívat výhradně na území České republiky. **Aktuální výčet tarifů**, které jsou tímto dotčeny: Mobilní připojení 500 MB, Mobilní připojení 1 GB, Mobilní připojení 1,5 GB, Mobilní připojení 4 GB, Mobilní připojení 10 GB, Připojení Flexidata, Data LTE 1,5 GB, Data LTE 4 GB, Data LTE 10 GB, Data LTE 2 GB, Data LTE 3 GB.

3.2. Omezení mobility služby

Služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu. Její využití je možné v rozsahu pokrytí sítě Vodafone nebo partnerských sítí. Dostupnost a Odhadovanou maximální rychlost služby je možné ověřit dle mapy pokrytí pro mobilní internet.

3.3. IP adresa

Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa.

4. Doporučené použití

Pro posouzení vhodnosti Služby vzhledem k plánovanému využití služeb internetu uživatelem, doporučujeme použít nástroj Datová kalkulačka.

Služba není vhodná 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.

Níže jsou uvedeny příklady dopadu omezení vyplívajících z charakteristik mobilních sítí (vliv faktorů omezujících dostupnost uvedených v části 6.1.). Výskyt omezení je pravděpodobnější při využívání Služby za pohybu, nebo při přechodu mezi jednotlivými technologiemi sítě.

Typ využití	Možné projevy omezení
Posílání textových zpráv (messaging) a e-mailů	Budou fungovat v klientských aplikacích i webových klientech u příloh může dojít k opožděnějšímu odeslání/přijetí.
Prohlížení webových stránek	Prohlížení bude fungovat, některé stránky se mohou načíst pomaleji nebo jen částečně.
Služby pro kontinuální přenos audio-vizuálních materiálů (Např. živé přenosy videa jako je online vysílání, bezpečnostní kamery a/nebo přenosy videa z online videoték Netflix, HBO GO, Youtube a pod.)	Budou funkční, a pokud služba umí přizpůsobit datový tok, tak může docházet k poklesům kvality videa nebo k občasnému přerušení přehrávání.
Hraní online her	Může docházet k nerovnoměrným odezvám sítě a občasným výpadkům u her pro více hráčů.
Přenosy velkých datových souborů a služby pro sdílení souborů	Může docházet k občasnému pozastavení přenosu případně k jeho úplnému přerušení.

Služba je určena zejména pro běžné využívání samotným Účastníkem či Uživatelem. 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 zákazníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části si vyhrazujeme právo poskytování služby omezit či přerušit.

5. Čerpání dat

5.1. Čerpání objemu dat

Dostupnost služby je omezena čerpáním základního objemu dat, objemu dat po vyčerpání základního objemu dat, nebo dodatečného objemu dat dle platného Ceníku.

Při využívání služby přístupu k síti internet nedochází k rozdílnému zacházení s různými typy protokolů datových služeb.

5.2. Počítání dat

Datové objemy přenesené prostřednictvím služby jsou započítávány v součtu pro stahování i odesílání a jejich měření probíhá na síťové vrstvě (vrstva 3 modelu OSI).

5.3. Informace o průběhu čerpání objemu dat

O postupu čerpání objemu dat je uživatel informován v Internetové samoobsluze, aplikaci Můj Vodafone a/nebo SMS zprávou na kontaktní číslo.

5.4. Účtování dat po vyčerpání základního objemu dat

Po vyčerpání základního objemu dat dochází k účtování dat dle platného Ceníku.

U tarifu Mobilní připojení Turbo dochází po vyčerpání datového objemu 20 GB ke zpomalení datového připojení na rychlost 64 kb/s pro stahování i nahrávání. Snížení přenosové rychlosti je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.

5.5. Výchozí datový tarif

Při využití mobilních datových služeb se automaticky aktivuje Připojení na měsíc, nemá-li Zákazník zvolený jiný datový tarif. Upozorňujeme, že tato automatická

aktivace se může uplatnit i při nedobrovolné deaktivaci původně nastaveného datového tarifu, např. při jeho blokaci v den obnovy tarifu, apod.

6. Garantovaná kvalita a dostupnost služby

Z důvodu zajištění kvality Služby, kterou Poskytovatel Účastníkovi poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě Poskytovatele pro řádné poskytování služeb poskytovaných Poskytovatelem, lze Službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení (modem, včetně modemu integrovaného v mobilním telefonu) současně splňujícího minimální stanovené požadavky.

6.1. Podmínky dostupnosti služby

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 pro mobilní internet.

Jednotka modemu je umístěna tak, aby nebyla vystavena faktorům omezujícím dostupnost a rychlost připojení, zejména:

- počasí
- vegetace
- umělé horizonty
- rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi
- překážky v cestě šíření signálu
- koncentrace uživatelů / zařízení využívající síť v okolí zařízení
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Vodafone

6.2. Požadavky na zařízení (modem)

Modem podporuje 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
- Zařízení je řádně homologováno pro použití v mobilních sítích v České republice

V případě nesplnění těchto minimálních požadavků služba nemusí být funkční.

6.3. Parametry Služby

Pro jednotlivé technologie platí následující rychlosti. Tyto rychlosti se vztahují k území deklarovaném jako pokryté dle aktuální orientační mapy pokrytí dostupné na www.vodafone.cz a k předpokladu, že použité koncové zařízení danou technologií plně podporuje.

Parametry Služby pro mobilní sítě

Služba	technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost		Minimalní rychlost	
		Stahování dat (DL)	Nahrávání dat (UL)	Stahování dat (DL)	Nahrávání dat (UL)	Stahování dat (DL)	Nahrávání dat (UL)
		Mbps	Mbps	Mbps	Mbps	Mbps	Mbps
2G	EDGE	0,20	0,10	0,16	0,08	0,02	0,02
3G	HSPA+	42,00	5,76	12,60	1,73	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

Měření uvedených rychlostí probíhá na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI)

6.4. Minimální zaručená úroveň kvality služby

Minimální zaručená rychlost Služby je 20 kb/s stahování i nahrávání při 95% pravděpodobnosti příjmu signálu vně budov na území deklarovaném jako pokryté (dle aktuální orientační mapy pokrytí dostupné na www.vodafone.cz).

6.5. Reklamace Služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky Služby má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných podmínek.

6.6. Aplikované politiky řízení datového provozu

Síť Vodafone se chová ke všem službám v souladu se standardizací 3GPP (tj. v daném místě může docházet k dynamickému přidělování síťových zdrojů v závislosti na aktuálním vytížení). Nad rámec výše uvedeného neaplikujeme žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena.

Vodafone 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.

Není-li to vyloučeno z jejich povahy, 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 nabízené v síti Vodafone.

6.7. Poskytování specializované služby

Poskytování specializovaných služeb nemá vliv na parametry služby uvedené výše. Přehled specializovaných služeb ve smyslu nařízení EU 2120/2015 je dostupný na stránkách Poskytovatele.

7. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

Vodafone dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Poskytovatel přijímá a

aplikuje veškerá bezpečnostní opatření, na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů/informací.

Jsou-li v rámci Služby zpracovávány informace, jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávnění pracovníci. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Vodafone a GRAPE SC,a.s. v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.

Veškeré údaje jsou zpracovávány po dobu poskytování služby a pro potřeby jejího poskytnutí, vyúčtování či uplatnění práv.

8. Ostatní ujednání

GRAPE SC,a.s. si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této Služby, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.grapesc.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021 a vztahují se na smlouvy uzavírané od tohoto data.