

T-Mobile se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany T-Mobile ani z Vaší strany, ale i na faktorech, které může koncový uživatel přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které koncový uživatel k připojení používá,
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého koncový uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které koncový uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace koncových uživatelů
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení,
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, prostřednictvím kterého koncový uživatel služby v zahraničí vy

V případě úspěšného připojení koncového uživatele poskytuje T-Mobile koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kb/s pro stahování dat a 64 kb/s pro nahrávání dat.

Za velkou trvající odchylku od inzerované 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, 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.

Do přenesených dat jsou započítávána data přenesená v obou směrech, přičemž objem přenesených dat se měří na fyzické vrstvě.

V případě současného užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality mobilní datové služby.

Omezení rychlosti v závislosti na typu připojení

Technologie	Odhadovaná maximální/inzerovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat
2G	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
3G	20 Mb/s	5,76 Mb/s
LTE	20 Mb/s	5,76 Mb/s

Spotřeba dat nad limit u profilů s blokadou dat ve FUPu (např. WS 50M_B, WS 100M_B, WS 200M_B, WS 400M_B, WS 500M_B, WS 1G_B) může být přesáhnutá z důvodu intervalu 30s pro načítání stavu čerpání:

- u SIM bez LTE až o 3MB
- u SIM s LTE až o 29MB

Toto přečerpání je standardní vlastností profilů a všechna vyčerpaná data vč. dat nad limit jsou plně hrazena zákazníkem.

Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

PŘÍKLAD	MINIMÁLNÍ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	DOPORUČENÁ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	CITLIVOST NA ZPOŽDĚNÍ DAT	CITLIVOST NA ZTRÁTOVOST PACKETŮ
IP TV, ČT iVysílání live, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, ...	> 64 kb/s	> 320 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
hovory přes IP (VoIP), ...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Facetime, Skype, WhatsApp, ...	> 500 kb/s	> 1 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, Playstation, Xbox	> 2Mb/s	> 2 Mb/s	extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, imessage, ...	> 32 kb/s	> 1,5 Mb/s	méně citlivé	citlivé