

Zverejňovanie informácií v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120

Podnik je povinný zverejňovať aj nasledovné informácie:

čl. 4 ods.1:

a) informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatnil tento poskytovateľ, mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov:

Podnik neuplatňuje na riadenie prevádzky žiadne opatrenia. Jediným pravidlom je Agregácia Internetového pripojenia vo všetkých užívateľských programoch mimo garantovaných. Agregáciou sa rozumie zdieľanie určitého celkového prenosového pásma väčším počtom užívateľov, tj určitá kapacita je k dispozícii pre viacerých užívateľov. Agregácia vychádza z predpokladu, že v určitom okamihu je pripojená vždy len časť zákazníkov. Poskytovateľ preto nemusí disponovať súčtom kapacít všetkých zákazníkov, čo mu umožňuje poskytovať internetové pripojenie za výhodnejších podmienok. Agregácia je vyčíslená agregáčnym pomerom, ktorý predstavuje podiel kapacity, pridelenej všetkým užívateľom a súčtu kapacít všetkých užívateľov. Tento parameter je uverejnený v tarife. Podnik nezhrmažďuje žiadne prevádzkové údaje, ktoré by mali vplyv na ochranu osobných údajov.

b) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako môže akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iné parametre týkajúce sa kvality služby v praxi ovplyvniť služby prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb:

Podnik neobmedzuje zákazníkom objem prenesených dát, ani neobmedzuje rýchlosť pripojenia pre jednotlivé služby poskytované sieťou internet. V prípade služieb a aplikácií závislých na rýchlosti pripojenia, je na zákazníkovi výber vhodného užívateľského programu. Ak je to potrebné, vie podnik vytvoriť štatistiku pripojenia a na základe nej doporučiť vhodné parametre (rýchlosť). Pokiaľ ide o čas odozvy z internetu, ten sa pohybuje v rozmedzí 15 – 40 ms a je daný súčtom odozvy jednotlivých častí prenosovej trasy od zákazníka až po poskytovateľa služby v internete.

c) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplátil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi;

Podnik neobmedzuje žiadne internetové služby podľa prenosového protokolu. Je na rozhodnutí zákazníka ako naloží s kapacitou ktorú má podľa zmluvy k dispozícii. V prípade najnižších užívateľských programov môže byť rýchlosť nedostatočná napríklad pre sledovanie obrazu v kvalite HD. Ak je to potrebné, vie podnik vytvoriť štatistiku pripojenia a na základe nej doporučiť vhodné parametre (rýchlosť).

d) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných

proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1:

- a) *Proklamovaná rýchlosť* je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife). Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o proklamovanú rýchlosť.

Ak nie je stanovené inak, *Proklamovaná rýchlosť* je totožná s *Maximálnou rýchlosťou*.

- b) *Maximálna rýchlosť* je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.
- c) *Bežne dostupná rýchlosť* je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii
1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
 2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
- d) *Minimálna rýchlosť* je rýchlosť, ktorá je:
1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant) - 80% z Maximálnej rýchlosti,
 2. pri ostatných pripojeniach - 5% z Maximálnej rýchlosti.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

e) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s písmenami a) až d):

Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
- b) b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
- c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.