

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb

Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2015/2010

Opatrenia na riadenie prevádzky

Poskytovateľ používa na riadenie prevádzky primerané opatrenia s cieľom optimalizovať celkovú kvalitu prenosu, ktoré prispievajú k efektívnemu využívaniu zdrojov siete, predchádzajú preťaženiu siete pričom je splnená podmienka rovnakého zaobchádzania s rovnocennými kategóriami prevádzky. Konkrétne opatrenia sú uvedené v čl. 9 Zmluvy o poskytovaní služieb. Tieto opatrenia môžu mať za následok časové obmedzenie poskytovania služieb (sťahovanie veľkého objemu dát vykonávať v čase od 23.00 h. do 8.00 h.) Tieto opatrenia nemajú žiadny vplyv na ochranu osobných údajov a súkromie koncových užívateľov.

Opatrenia na riadenie prevádzky nie sú diskriminačné a neobmedzujú koncových užívateľov pri využívaní špecifického obsahu, aplikácií a služieb (poskytovateľ neblokuje, nespomaľuje ani neprioritizuje žiadne služby či aplikácie).

Rýchlosť internetových služieb

Proklamovaná rýchlosť služby internet je rýchlosť, ktorá je uvedená v cenníku. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou za predpokladu, že k zariadeniam poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 80-90 % proklamovanej rýchlosti. Minimálna rýchlosť je rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu mohla byť zriadená a je vyjadrená ako 40 % proklamovanej rýchlosti.

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane zákazníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení a ich počtom. Na kvalitatívne parametre poskytovanej služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa zákazník pripája. Na kvalitu a rýchlosť služby vplyvajú aj technické parametre (odozva, kolísanie kvality prenosu a stratovosť paketov) ako aj v prípade bezdrôtovej technológie vzdialenosť zákazníka od prístupového bodu a počet zákazníkov zapojených na prístupovom bode. Čím viac zákazníkov zdieľa prístupový bod v rovnakom čase, tým je rýchlosť nižšia.

Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná. Tým však nie sú dotknuté práva zákazníka súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

Riešenie sťažností a nápravné prostriedky

Keďže rýchlosť poskytovaného internetového pripojenia nie je garantovaná a je ovplyvnená mnohými vyššie uvedenými faktormi, tak v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby a proklamovanou výkonnosťou služby môžu byť použité tieto nápravné prostriedky: zníženie ceny, predčasné ukončenie zmluvy, náhrada škody alebo náprava nedodržania výkonnosti alebo ich kombinácia.

Spôsob riešenia sťažností koncových užívateľov je uvedený vo Všeobecných podmienkach v časti reklamačný poriadok.

