

Informácie pre spotrebiteľa

PREAMBULA

Podnikateľ: KONFER net, s.r.o., miesto podnikania: Hlboká cesta 60, 941 31 Dvory nad Žitavou, IČO: 52107451 za účelom stanovenia podrobnejších podmienok zmluvného a predzmluvného vzťahu, ktoré by upravili práva a povinnosti súvisiace s ním poskytovanými službami, sprístupnením siete medzi ním na jednej strane a fyzickými a právnickými osobami na strane druhej zverejňuje tento dokument (ďalej len „zverejnenie informácií pre spotrebiteľa“ v príslušnom gramatickom tvare):

Zverejňovanie informácií v zmysle VP 01/2014 vrátane iných otázok a odpovedí:

Podnik je povinný zverejňovať podľa §42 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách:

ČLÁNOK IV, bod 2, ods. 2:

a, **identifikačné údaje poskytovateľa:** Podnikateľ: KONFER net, s.r.o., miesto podnikania: Hlboká cesta 60, 941 31 Dvory nad Žitavou, IČO: 52107451

b, **rozsah ponúkaných služieb:**

- pripojenie do internetu
- digitálna televízia

c, **štandardné zmluvné podmienky:**

Štandardné zmluvné podmienky upravujú Všeobecné podmienky poskytovania služieb a sprístupnenia siete podnikateľom: Všeobecné podmienky poskytovania služby retransmisie televíznych programových služieb, elektronických komunikačných sietí a služieb Podniku KONFER net, s.r.o. (ďalej ako „Všeobecné podmienky“) zverejnené na webovom sídle poskytovateľa v sekcii Dokumenty / Obchodné dokumenty.

Poskytovateľom služieb digitálnej televízie je spoločnosť KMG Europe s.r.o.

d, **štandardné ceny:** Štandardné ceny upravuje Základný cenník, zverejnený v sekcii Pomoc a podpora – Cenníky, alebo v sekcii Internet na webovom sídle poskytovateľa. Podnik neposkytuje iné služby ako uvedené v aktuálne platnom základnom cenníku/tarife.

e, **reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenie v prípade uznania reklamácie:** Reklamačný poriadok je zverejnený v

sekcii Dokumenty a je súčasťou Všeobecných podmienok poskytovania služieb a prístupnosti siete podnikateľom: KONFER net, s.r.o.

- f, **druhy ponúkaných servisných služieb:** Podnik neponúka žiadne servisné služby okrem bezplatného servisu podľa bodu d,
- g, **mechanizmy na urovanie sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik:** Podnik sa snaží za každých okolností poskytovať službu v čo najvyššej kvalite, v prípade nespokojnosti z riešením prípadných problémov je potrebné postupovať v zmysle Reklamačného poriadku zverejneného v sekcii Cenníky&Dokumenty.
- h, **informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania:** Podnik vždy informuje o zmenách v poskytovaných službách vhodným spôsobom a to najmä na svojej webovom sídle v časti Dokumenty a zaslaním informačného e-mailu v termínoch v súlade so Všeobecnými podmienkami poskytovania služby.
- i, **informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a to tom, ako tieto by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb:** Podnik disponuje systémom na kontrolu dostupnosti jednotlivých prístupových bodov siete. Podnik pravidelne kontroluje kapacitu siete, tak aby nedochádzalo k preťažovaniu, v prípade zistenia preťaženia sú tieto bez zbytočných odkladov nahradené zariadeniami s vyššou kapacitou. Podnik disponuje 2 /dvoma/ druhmi prístupových bodov. Prístupové body disponujú systémom spravodlivého delenia kapacity medzi účastníkov a prístupovými bodmi, ktoré nedisponujú týmto systémom. Na týchto zariadeniach podnik pravidelne kontroluje stav prevádzky a prispôsobuje počet pripojených koncových zariadení, tak aby nedošlo k prekročeniu celkovej kapacity prístupového bodu.
- j, **informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené:** Podnik neposkytuje špeciálne produkty užívateľom so zdravotným postihnutím
- k, **informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím:** Kvalitatívne parametre pripojenia sú dostupné v Cenníku a vo Všeobecných podmienkach. Podnik nijakým spôsobom nerozlišuje svojich zákazníkov. Každý zákazník má zabezpečený rovnocenný prístup k službám na základe objednanej služby.

ČLÁNOK IV, bod 2, odst. 3:

Televízne služby VoIP sprostredkúva poskytovateľ prostredníctvom zmluvného partnera KMG Europe, s.r.o.

ČLÁNOK IV, bod 2, odst. 5:

Podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu v prípade prístupu k sieti internet je povinný zverejňovať informácie v súlade s prílohou č. 2. tohto povolenia: Maximálne rýchlosti pripojenia sú zverejnené v cenníku ako aj na webovom sídle poskytovateľa podľa tarify/služby zvolenej zákazníkom. Výška mesačného dátového limitu sa neuplatňuje taktiež sa nezníži rýchlosť po prekročení dátového limitu. Kvalitatívne parametre pripojenia sú dostupné v základnom cenníku/tarife, na webovom sídle poskytovateľa ako aj vo Všeobecných podmienkach.

ČLÁNOK IV, bod 2, odst. 7:

a, informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr: Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo Všeobecných podmienkach. V prípade neuhradenia pohľadávok včas je nad rámec povinností účastník pred obmedzením služieb minimálne 2x upozornený v dostatočne dlhom čase pred obmedzením služieb a to formou SMS správy, alebo emailu. Za správnosť a aktuálnosť kontaktných údajov účastníka zodpovedá účastník v plnom rozsahu.

b, bez poplatku informácie o kontrole nákladov na poskytované verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy alebo vo forme elektronickej pošty v prípade služby pripojenia k internetu: Každý účastník získa prístup do klientskej zóny, kde môže **bezplatne** sledovať svoje prenesené dáta a má prehľad o platbách a faktúrach.

Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

Minimálna rýchlosť je rýchlosť rovnajúca sa 35% rýchlosti maximálnej.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k sieti internet. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je **70%** z príslušnej Maximálnej rýchlosti. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Internet Standard (10 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,27 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9,3 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy. Pri Bežne dostupnej rýchlosti 7 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Internet Standard je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3,25 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13,3 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 23 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 6 sekúnd.

Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia pripojených zariadení, ich kvalitou a množstvom.

Na **kvalitatívne parametre** služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá.

Na kvalitu a rýchlosť Služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od prístupového bodu – čím ďalej je Účastník, tým môže byť dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode; čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade účastníkov využívajúcich napríklad služby Video na vyžiadanie alebo televízie iných operátorov závisieť od využívanej šírky pásma týmito službami.

Nedosaňovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach a Reklamačnom poriadku. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

(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 uplatňuje na riadenie prevádzky len pravidlo pre spravodlivé rozdelenie rýchlosti pre všetkých práve pripojených zákazníkov do siete internet nazývané aj ako „agregácia“. Podnik zabezpečuje vždy dostatočnú internetovú kapacitu na úrovni siete, tak aby aj časoch špičiek – napríklad vo večerných hodinách nedochádzalo k zbytočnému spomaleniu rýchlosti pripojenia do siete internet. Podnik nezhrmažďuje žiadne prevádzkové údaje, ktoré by mali vplyv na súkromie koncových užívateľov.

(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 nijako neobmedzuje objem prenesených dát zákazníkom, neobmedzuje jednotlivé služby poskytované sieťou internet – napríklad nezrýchľuje načítavanie stránok na úkor iných služieb, neobmedzuje prehrávanie videí, umelo nespomaľuje sťahovanie súborov z internetu.

(c) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplatil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované touto koncovému užívateľovi; podnik neobmedzuje ani neuprednostňuje špecializované služby, ako je napríklad VoIP, IPTV iných poskytovateľov, prípadne služby videa na vyžiadanie ako je napríklad služba netflix a pod.). Príklady: VoIP potrebuje napríklad 0,5 mbit rýchlosť a odozvu do 40 ms. Je na užívateľovi aby služby využíval s ohľadom na bežne dostupnú rýchlosť, tak aby mu pre predplatené služby zostávalo dostatok voľnej internetovej kapacity Služby videa na vyžiadanie prípadne IPTV sú služby náročné na stály dátový tok. Preto zákazníkom odporúčame, aby špecializované služby využívali a predplácali s ohľadom na ich potrebu rýchlosti bežne dostupnú rýchlosť pripojenia.

(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; Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Minimálna rýchlosť je rýchlosť rovnajúca sa 50% rýchlosti maximálnej. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k sieti internet. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70% z príslušnej Maximálnej rýchlosti. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Internet Štandard (10 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,27 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9,3 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy. Pri Bežne dostupnej rýchlosti 7 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Internet Štandard je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3,25 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13,3 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 23 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 6 sekúnd.

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). Nápravné prostriedky uvádzajú všeobecné podmienky a reklamačný poriadok.



Ing. Dávid Kondicz