

Plnenie povinností ustanovených v článku 4 ods.1 a čl.4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120

Poskytnutie informácií na základe povinností ustanovených v článku 4 ods. 1 a čl. 4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120

Tento dokument je od 1.5.2016 na základe čl. 4 ods. 1 a čl. 4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, ďalej len Nariadenia, súčasťou každej „Zmluvy o pripojení“, alebo inej zmluvy, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu. Prístup k otvorenému internetu čl. 3 ods. 1:

Na základe čl. 3 Nariadenia koncový užívateľ má právo na prístup k informáciám a obsahu, a právo šíriť informácie a obsah, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod, či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu využívať a poskytovať aplikácie a služby. Koncový užívateľ má tiež právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, toto zariadenie však musí spĺňať technické požiadavky na kompatibilitu so zariadeniami používanými podnikom TPX-NET. Informácie na základe čl. 4 ods. 1:

A) Neoddeliteľnou súčasťou „Zmluvy o pripojení“ je „Objednávka služby“ ako aj „Všeobecné podmienky siete TPX-NET. na poskytovanie telekomunikačnej služby – sprostredkovanie prístupu do siete“ ďalej len VP. Pri podpise týchto dokumentov účastník udeľuje podniku TPX-NET súhlas so získaním a spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch v rozsahu stanovenom VP za účelom uvedeným v bode 1 odsek „Súhlas so spracovaním osobných údajov“ a potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach a možnostiach udelený súhlas odvolať. Spoločnosť má prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré zabezpečujú ochranu spracúvaných osobných údajov našich zákazníkov na základe „Dohôd o ochrane informácií“, kde všetky tieto informácie sa stávajú predmetom obchodného tajomstva.

B) Podnik TPX-NET. zabezpečuje svojim zákazníkom internet s rýchlosťou a s parametrami, ktoré sú uvedené pri zvolenom užívateľskom programe počas trvania zmluvy tj. od dátumu aktivácie až k dátumu zániku. Spoločnosť iným umelým spôsobom službu neobmedzuje ani rýchlosťou, ani objemom dát, ani FUP alebo obmedzením iných parametrov služby. Ďalšími parametrami kvality, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanú službu sú: Ping - Veľkosť a stratovosť, Jitter, agregácia.

Ping – odozva siete, čas, za ktorý vyslaný paket dôjde od Vás na druhý počítač a vráti sa odpoveď. Nízky ping je dôležitý pri všetkých nasledujúcich online činnostiach - VoIP telefonovanie, online hranie, streamovanie. Kategorizácia:

- 0-50 ms - Výborný Ping (odporúčaný pre hranie online hier)
- 50-100 ms - Chváľitebný Ping (dostačujúca pri hraní hier)
- 100-200 ms - Dostatočný Ping (znížená kvalita pri hraní hier, dobrá pre prehliadanie internetu)
- 200-1000 ms - Zlý Ping (dostačujúca pre prehliadanie internetu)
- 1000+ ms - Nedostatočný Ping ktorý spôsobuje časté obmedzenie niektorých služieb internetu

Jitter – Pakety pri prenose zo zdroja môžu prísť do cieľa s rôznym meškaním. Meškanie paketov vplyva na pozície paketov vo frontoch routerov na ceste medzi zdrojom a cieľom a táto pozícia sa líši nepredvídateľne. Táto zmena v meškaní je známa ako jitter a dokáže ovplyvniť kvalitu streamovania audia alebo videa.

Agregácia - vďaka agregácii môže široká verejnosť využívať nepretržitý vysokorýchlostný internet za prijateľný paušálny poplatok. Agregáčny pomer sa počíta ako podiel kapacity, pridelené všetkým užívateľom a súčtu kapacít všetkých užívateľov. Naša spoločnosť poskytuje internetové služby s agregáciou podľa zvoleného programu, pričom platí, čím menšia agregácia, tým je kolísanie rýchlosti v špičkách menšia. Veľkosť agregácie ovplyvňuje aj cenu poskytovanej služby. Približovaním k agregácii 1:1 tzv. garantovaná služba sa zvyšuje cena poskytovanej služby.

Tieto parametre služby môže zákazník bezplatne overiť 24 hodín denne na webovom sídle spoločnosti v sekcii SpeedTest – Meranie prenosovej rýchlosti, kde okrem zistenia aktuálnej rýchlosti download a upload vie odmerať aj hodnoty Pingu a Jitteru, prípadne overiť aktuálnosť prehliadača, pluginov alebo aktuálnu verejnú/lokálnu IP adresu.

Služba môže byť krátkodobou obmedzená automatickým zobrazením PopUp správ o neuhradených faktúrach. Prečítanie tejto správy je potrebné potvrdiť kliknutím, následkom čoho je okamžité obnovenie služieb. Týmto je možné sa vyhnúť nedorozumeniam o doručení upomienky alebo iných správ v prípade, že na bežné elektronické prostriedky (SMS, e-mail) zákazník nereagoval.

C) Podnik TPX-NET neposkytuje špecializované služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, ktoré by v praxi mohli mať vplyv na služby prístupu k internetu poskytovanému koncovému užívateľovi.

D)

Podnik TPX-NET. vo všetkých zmluvách, objednávkach, tlačných ponukách aj na webovom sídle uvádza proklamovanú rýchlosť sťahovania dát aj odoslania dát v jednotkách Mbps alebo Kbps. Proklamovaná rýchlosť sa rovná zabezpečenej maximálnej dosiahnuteľnej rýchlosti pre zvolený užívateľský program počas trvania „Zmluvy o pripojení“. Okrem rýchlosti uvádzame aj ďalšie parametre ako agregácia, na základe čoho vie klient určiť minimálnu a bežne dostupnú rýchlosť. Maximálna rýchlosť môže byť pri niektorých programoch uvádzaná rozdelená v závislosti od špecifikovaného obdobia dňa. (tj. denná rýchlosť, nočná rýchlosť, atď.)

Skrátené definovanie pojmov na základe čl. 4 ods. 1 písm. D Nariadenia bod 143 až 151:

- Maximálna rýchlosť – je rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že bude mať k dispozícii prinajmenšom v určitý čas
- Minimálna rýchlosť – je najnižšia rýchlosť, ktorú sa ISP zaväzuje poskytnúť koncovému užívateľovi (min:max=max*agr.pomer)
- Bežne dostupná rýchlosť – je rýchlosť, ktorú by mohol koncový užívateľ očakávať, že bude mať k dispozícii väčšinu času pri prístupe k službe
- Proklamovaná rýchlosť – je rýchlosť, ktorú ISP používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu

Všetky parametre ako aj ceny služieb sú uvedené na webovom sídle spoločnosti v sekcii Cenník, v sekcii Cenník pripojenia do internetu.

E)

Podnik TPX-NET má vo VP, špecifikovaný reklamačný poriadok, ako aj špecifikované práva a povinnosti poskytovateľa aj užívateľa, ktorý je neoddeliteľnou časťou každej „Zmluvy o pripojení“. Vysvetľuje všetky nápravné prostriedky v súlade s vnútroštátnym právom (zníženie alebo vrátenie pomernej časti ceny, predčasné ukončenie zmluvy, atď.), ktoré má spotrebiteľ k dispozícii v prípade nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu alebo iných parametrov kvality služby.

Informácie na základe čl. 4 ods. 2

Podnik TPX-NET má vo VP odsek Reklamačný poriadok“ ďalej len VP, špecifikovaný reklamačný poriadok, ktorý je neoddeliteľnou časťou každej „Zmluvy o pripojení“ a vysvetľuje všetky postupy vybavovania sťažností, lehoty, spôsoby podania sťažností. Reklamačný poriadok ako súčasť VP je verejne dostupný na webovom sídle spoločnosti v sekcii Dokumenty -> Všeobecné podmienky siete TPX-NET na poskytovanie služieb, Reklamácia. Svojim podpisom potvrdzujem prevzatie tohto dokumentu a vyhlasujem, že som sa oboznámil(a) s hore uvedenými informáciami tohto dokumentu

„Poskytnutie informácií na základe povinností ustanovených v článku 4 ods. 1 a čl. 4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120“, ktorý je súčasťou každej „Zmluvy o pripojení“.

Meno a priezvisko

.....
podpis