



**Všeobecné informácie týkajúce sa internetových služieb poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):**

- Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo povinností uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
- Užívateľ má prostredníctvom Služby internetového prístupu právo na prístupu k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať všetky dostupné aplikácie a služby, len ak sú v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia splnenia povinností voči oprávneným orgánom verejnej moci, zachovania bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa.
- Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v tejto Špecifikácii. Súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov udelil užívateľ svojím podpisom na "Zmluve o poskytovaní verejných služieb". Ochrana a postup pri spracúvaní osobnými údajov sa riadi "Bezpečnostným projektom IS".
- Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.
- Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služieb internetového prístupu a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu tejto Špecifikácie. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť Služby internetového prístupu alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených tejto Špecifikácii.



### Vymedzenie základných pojmov:

- **Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania** dát je pre Službu internetového prístupu rovná hodnote 40% Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu.
- **Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania** dát je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 80% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu.
- **Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát** je rýchlosť, ktorú je možné bežne dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou, (00:00 až 18:00 22:00 až 24:00) za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako maximálna rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.
- Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Download-u ako množstvo prijatých dát a v prípade Upload-u ako množstvo odoslaných dát).
- Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
- Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, 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 zariadení a Siete ako aj počet Účastníkov zapojených v danej lokalite; čím viac Účastníkov spolu používa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia. Nedosahovanie 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 však nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.
- Poskytovateľ uvádza v zmluvách Službu a mesačný Tarif , rýchlosť k danej Službe v Mbps, je uvedená v Cenníku internetového pripojenia , ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Uvádzaná rýchlosť obsahuje rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Koncový užívateľ má zabezpečenú zmluvnú rýchlosť, akú má uvedenú v zmluve počas trvania zmluvy. Poskytovateľ neaplikuje na poskytované služby internetového prístupu žiadne pravidlá rovnoprávneho využívania Služby (FUP).
- Dosiahnutie uvedených rýchlostí Služby internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok Siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok Služby internetového prístupu).



**XtraNet Piešťany s.r.o.** Sládkovičova 43 , 921 01 Piešťany

• Poskytovateľ neposkytuje “špecializované služby” uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120, tieto služby žiadnym spôsobom nereguluje preto Úžívateľ môže využiť “špecializované služby” v rámci parametrov jemu poskytovanej Služby prístupu k internetu.

• Prostriedky nápravy dostupné Úžívateľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach ( Reklamačný poriadok ) Poskytovateľa, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Úžívateľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri dlho trvajúcich alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, nezrovnalosti medzi skutočnou a zmluvnou rýchlosťou a výkonnosťou služby prístupu k internetu alebo nezrovnalosti v iných parametroch kvality služby za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Zákazníci zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri Maximálnej rýchlosti programu Turbo3 s rýchlosťou (10 Mbit/s) je možné stiahnuť súbor o veľkosti 1000 MB za 15min a 1s

b) Pri Bežne dostupnej rýchlosti programu Turbo3 8 Mbit/s (80% z Maximálnej rýchlosti) je možné stiahnuť súbor o veľkosti 1000 MB za 18min a 46s

c) Pri Minimálnej dostupnej rýchlosti programu Turbo3 4 Mbit/s (40% z Maximálnej rýchlosti) je možné stiahnuť súbor o veľkosti 1000 MB za 37min a 32s