

**Zverejňovanie informácií v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a  
Rady (EU) 2015/2120 – časová platnosť od 1.6.2018**

Podnik DPnet s.r.o. (ďalej len „podnik“) je povinný zverejňovať aj nasledovné informácie:

**čl. 3, ods. 1. Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, 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. Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.**

**čl. 3, ods. 2. Dohodami medzi poskytovateľmi služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akýmikoľvek obchodnými praktikami, ktoré vykonávajú poskytovatelia služieb prístupu k internetu, sa nesmie obmedziť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v odseku 1.**

**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 agregáčným pomerom, ktorý predstavuje podiel kapacity, pridelenej všetkým užívateľom a súčtu kapacít všetkých užívateľov. Tento parameter je uverejnený v cenníku. Maximálna hodnota agregácie je 1:10.

Žiadne opatrenie s následným dopadom na súkromie koncových užívateľov, ani na ochranu ich osobných údajov podnik neuplatňuje.

**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 určitej hodnote rýchlosti pripojenia, je na zákazníkovi výber vhodného užívateľského programu. Ak je to potrebné, vie podnik vytvoriť štatistiku pripojenia a na základe nej odporučiť vhodný užívateľský program. 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 predplatil, 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 odporučiť vhodný užívateľský program.

**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:**

Minimálna rýchlosť je rýchlosť daná maximálnou agregáciou ktorá je definovaná v Cenníku.

Teda v agregácii 1:10 je to 1/10 maximálnej rýchlosti.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

Maximálna rýchlosť uvedená v cenníku ako „Nominálna rýchlosť pripojenia“ je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 18:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia.

Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach cenníka uvedená ako rýchlosť sťahovanie/odosielanie.

Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

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 sťahovania ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania ako množstvo odoslaných dát). Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových 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, možné rušenie wifi signálu - jitter a stratovosť paketov) ako aj počet účastníkov zapojených na rovnakom AP (vysielači) ; čím viac účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

**e) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkolvek 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):**

zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu. Táto bude riešená v zmysle Všeobecných podmienok a Reklamačného poriadku.

Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov. Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu: <https://www.teleoff.gov.sk/alternativne-riesenie-sporov/>.

Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, je oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie sporu. Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu:

<https://www.teleoff.gov.sk/mimosudne-riesenie-sporov/>.

**čl. 4 ods.2:**

**Informácie o postupoch vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv v zmysle čl. 3 a čl. 4 ods. 1:**

podnik pristupuje k sťažnosti pre porušenie práv podľa čl. 3 a čl. 4 ods. 1 ako k reklamácií kvality poskytovaných služieb. Táto bude riešená v zmysle Všeobecných podmienok a Reklamačného poriadku.

Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov. Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu: <https://www.teleoff.gov.sk/alternativne-riesenie-sporov/>.

Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, je oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie sporu. Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu:

<https://www.teleoff.gov.sk/mimosudne-riesenie-sporov/>.