

## INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Informácie pre koncových užívateľov sú zverejňované spoločnosťou SZARI.NET OKOLIE s.r.o., so sídlom Mečíkova 42, 841 07 Bratislava, IČO: 46 596 241 (ďalej len „**Podnik**“) na základe § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „**Zákon**“) v spojení s čl. IV. bod 2 ods. 1, 2 a 7 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (ďalej len „**Nariadenie**“). Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

### A. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU

Identifikačné údaje Podniku sú uvedené vyššie resp. vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb – air-optic optický internet vzduchom (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“).

### B. ROZSAH PONÚKANÝCH SLUŽIEB

Služba sa delí na dve základné služby – internet určený pre domácnosti ako koncových užívateľov a internet určený pre podnikateľov za účelom ďalšieho šírenia internetového signálu alebo využívania pre iné podnikateľské účely.

Podnik neposkytuje žiadne špecializované služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, a preto v praxi nemôžu mať žiadny vplyv na Služby poskytované Účastníkovi – fyzickej osobe spotrebiteľovi (ďalej len aj ako „**Klient**“) alebo iným účastníkom, pričom pojem účastník je ekvivalent pojmu užívateľ.

### C. ŠTANDARDNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach. Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené v platnom Cenníku Podniku.

### D. ŠTANDARDNÉ CENY

Kompletný prehľad ponúkaných programov, informácie o dobách viazanosti, štandardných cenách, zriaďovacích poplatkoch a iných užívateľských poplatkoch ako aj poplatkoch za servisné služby nájdete v Cenníku Podniku.

### E. REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb Podniku je obsiahnutý v Čl. XI Reklamačný poriadok Všeobecných podmienok Podniku.

### F. DRUHY PONÚKANÝCH SERVISNÝCH SLUŽIEB

Servisné služby poskytované Podnikom sú uvedené v Cenníku Podniku.

### G. MECHANIZMY NA UROVNANIE SPOROV

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené v Čl. XVII Všeobecných podmienok Podniku.

### H. INFORMÁCIE O ZMENÁCH PODMIENOK

Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy (objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná. Ďalšie informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú špecifikované v Cenníku Podniku a vo Všeobecných podmienkach Podniku.

Bližšie informácie o zmene Všeobecných podmienok Podniku sú uvedené v Čl. XIX Všeobecných podmienok.

### I. INFORMÁCIE O POSTUPOCH UPLATŇOVANÝCH PODNIKOM ZAMERANÝCH NA MERANIE A RIADENIE PREVÁDZKY

Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu

služieb, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej Službe, sú uvedené v tomto dokumente a vo Všeobecných podmienkach Podniku.

Podnik je oprávnený najmä primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre uchovanie prevádzkových a lokalizačných údajov ako aj zablokovanie prístupu ku konkrétnemu obsahu a to za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci.

Klient má prostredníctvom siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby; výkon týchto práv Klienta musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Podniku, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Podnik je v súlade s príslušnými právnymi aktami Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia bezpečnosti, integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete.

Klient berie na vedomie, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Podnikom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracovávanie osobných údajov Klienta, ak je takéto spracovávanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v texte vyššie.

Podnik na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu je povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného zákona alebo predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona a to za podmienky, že nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené.

Podnikom prijaté opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu ako je písané v texte vyššie.

Podnik zabezpečuje náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Užívateľ pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti internet podpisuje súhlas so spracovaním osobných údajov a potvrdzuje, že je oboznámený s účelom a podmienkami spracovávania osobných údajov, je oboznámený s informáciami podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, že bol poučený o svojich právach a bol poučený o možnosti tento súhlas písomne odvolať pred uplynutím jeho platnosti.

Podľa článku 3 ods.1 Nariadenia Podnik neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k Sieti, Klienti majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu.

Klienti majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah.

Klienti majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby.

## **J. INFORMÁCIE PRE ÚČASTNÍKOV SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM**

Služba je v plnom rozsahu a bez obmedzení poskytovaná aj zdravotne postihnutým občanom. Za týmto účelom je možné Službu objednávať formou SMS, hlasovej správy, formou elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom vzhľadom na zdravotné postihnutie. Zdravotne postihnutí občania majú zároveň nárok na bezplatné poskytnutie informácií týkajúcich sa kontroly nákladov za poskytnuté Služby formou SMS, hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty.

## **K. INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽIVATEĽOV O KVALITE SVOJICH SLUŽIEB**

Služba je pre koncových užívateľov poskytovaná prostredníctvom bezdrôtového pripojenia v 5 GHz pásme. Napojenie obcí je realizované prevažne licenčnými a freeband spojmi v pásme 10-24Ghz. Maximálna doba nástupu na opravu poruchy je 48 hodín od nahlásenia. Maximálna doba opravy poruchy je 48 hodín od nástupu na opravu. Plánovaná údržba Siete je max. 20 hodín mesačne a vykonáva sa, pokiaľ je to možné, v nočných hodinách. Oznamy o plánovaných údržbách sú zverejňované minimálne dva dni vopred na webovom sídle Podniku. Viac informácií o kvalitatívnych parametroch Služby môžete nájsť v čl. XIII Všeobecných podmienok Podniku.

V prípade Klienta nemôže dôjsť k prečerpaniu dát z dôvodu, že Podnik neuplatňuje FUP obmedzenia – to znamená, že Podnik neobmedzuje objem prenesených dát.

## **L. INFORMÁCIE O POSTUPOCH PODNIKU V PRÍPADE NEPLATENIA FAKTÚR**

Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia sú obsiahnuté v čl. XII Všeobecných podmienok.

## **M. INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRÍSTUPU K SIETI INTERNET**

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je Podnik povinný zverejňovať v zmysle prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014, ako sú: parametre pripojenia vo vlastnej Sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia Služieb vo vlastnej Sieti sú uvedené v Cenníku k danej službe pri konkrétnej Službe, ktorej sa parametre majú týkať.

## **N. INFORMÁCIE O MAXIMÁLNEJ PRENOSOVEJ RÝCHLOSTI INTERNETU**

**Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k Službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 do 24:00 hod. za predpokladu, že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú užívateľ môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe. **Minimálna rýchlosť** je pre Službu rýchlosť potrebná na to, aby Služba vo zvolenej špecifikácii mohla byť zriadená. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci Služieb sú uvedené v Cenníku pri každej Službe, kde je uvedená rýchlosť pre download/upload. Pričom bežne dostupná rýchlosť je 80 % maximálnej rýchlosti a minimálna rýchlosť je 10 % maximálnej rýchlosti, ak v Cenníku nie je uvedené inak. Rozdiel medzi jednotlivým typom rýchlosti má vplyv na konečnú rýchlosť prijímania alebo odosielania dát užívateľom.

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane užívateľa podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení ako aj parametrami daných koncových zariadení. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa užívateľ pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa užívateľ pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva - stratovosť paketov); tým je maximálna okamžitá 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 nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

V prípade ak Služba nepretržite alebo pravidelne sa opakujúco nespĺňa vyššie uvedené parametre, najmä z dôvodu opakovaných a dlhšie trvajúcich odchýlok od vyššie uvedených parametrov, je užívateľ oprávnený reklamovať kvalitu Služby v súlade s Reklamačným poriadkom. Uvedené prostriedky nápravy sa vzťahujú rovnako aj na prípadné sťažnosti\_Klientov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 Nariadenia a to s celým procesom vybavovania, vrátane lehôt, tak ako sú ustanovené.

Tento dokument nadobúda platnosť a účinnosť dňom 30.04.2016 a tvorí neoddeliteľnú súčasť každého zmluvného vzťahu uzatvoreného na základe Zmluvy. Pojmy začínajúce veľkým začiatočným písmenom, ktoré v tomto dokumente nie sú definované majú rovnaký význam ako je uvedené vo Všeobecných podmienkach.