

Príloha č.1 k Cenníku poskytovaných služieb:

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

a. Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom:

- bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii 5GHz rovná hodnote 65 % z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.
- optickej technológie rýchlosť rovná hodnote 75 % z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.

b. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Klient môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti pri bezdrôtovom technológii je 80 % a pri optickej technológii je 85 % z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

c. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 17:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku (Poskytovateľa) nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako Prenosová rýchlosť Download a Upload. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

d. Pre overenie dosahovaných rýchlostí sa odporúča použiť merač rýchlosti na webovom sídle Úradu pre Reguláciu Elektronických Komunikácií a Poštových služieb <https://www.meracinternetu.sk/sk/test> . Pred spustením testu rýchlosti je potrebné zabezpečiť odpojenie všetkých ostatných zariadení od prípojky internetu a zastaviť prípadný prebiehajúci dátový upgrade aplikácií a operačného system počítača, na ktorom bude prebiehať test.

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

f. 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).

g. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Klienta podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Klient pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Klient pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu



Detronics, s.r.o.
Buzulucká 3
960 01 Zvolen
www.detronics.sk

Tel.: +421 45 540 10 80
Fax: +421 45 540 10 81
Mobil: +421 907 777 748
E-mail: info@detronics.sk

IČO: 45318565
DIČ: 2022960192
IČ DPH: SK2022960192

Banka:
VÚB a.s.
Č.ú.: 2726241953
Kód banky: 0200

Spoločnosť je zapísaná
v OR Okresného súdu BB
Vložka č.: 17588/S
Registovaná od: 21.1.2010

- jitter a stratovosť paketov) ako aj v prípade bezdrôtovej technológie vzdialenosť Klienta od prístupového bodu – čím ďalej je Klient, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Klientov zapojených na prístupovom bode; čím viac Klientov zdieľa prístupový bod v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri optickej technológii čím viac Klientov zapojených v agregáčnom uzle zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, 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.

h. V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

i. Počet zákazníkov zapojených v rovnakom agregáčnom uzle (jednom meste, jednej obci, atď...) – zákazníci v jednom agregáčnom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

- Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby 5G Line Pro na bezdrôtovej technológii (7 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3hodiny a 6 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13 minút, súbor o veľkosti 20 MB za 22 sekúnd a MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 6 sekúnd.
- Pri Bežne dostupnej rýchlosti 5,6 Mbit/s (80% z maximálnej rýchlosti) pri programe Služby 5G Line Pro na bezdrôtovej technológii je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3hodiny a 59 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 16 minút a 40 sekúnd, súbor o veľkosti 20 MB za 29 sekúnd a MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 7 sekúnd.
- Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby FiberLine na optickej technológii (50 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 27 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 2 minuty, súbor o veľkosti 20 MB za 3 sekundy a MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 1 sekundu.
- Pri Bežne dostupnej rýchlosti 42,5 Mbit/s (85% z maximálnej rýchlosti) pri programe Služby FiberLine na optickej technológii je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 31 minút a 23 sekúnd, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 2 minuty a 12 sekúnd, súbor o veľkosti 20 MB za 3,8 sekundy a MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 1 sekundu.

j. Klient má 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 jeho umiestnenie alebo umiestnenie poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom



jeho služby prístupu k internetu.

k. Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia na všetky programy Služby internetového prístupu a sú považované za parametre kvality poskytovanej Služby.

l. V prípade trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od vyššie uvedených parametrov kvality poskytovanej Služby, obmedzenia práv Klienta podľa bodu j. tejto Prílohy, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy má Klient nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákazníckej linke od 8:00 do 20:00 každý deň, alebo elektronicky na info@detronics.sk. Poskytovateľ sťažnosť vybaví do 5-tich pracovných dní od jej podania, o čom bude Klienta informovať telefonicky. Pri sťažnosti podanej elektronicky, zašle Poskytovateľ odpoveď následne aj elektronicky. V prípade nevyriešenia sťažnosti v stanovenom termíne, alebo ak Klient nebude s výsledkom riešenia súhlasiť, má právo podať reklamáciu. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku uvedeného vo Všeobecných Podmienkach.

