

## **Odpovede ako ISP OravaNet, Slovakia, spol. s.r.o. plní nariadenie 2015/2120 od 30.4.2016**

### **A, povinnosti mu vyplývajúce z čl. 4 ods. 1 Nariadenia?,**

---

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;

- **neuplatňujeme**

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;

- **obmedzenie objemu – neuplatňujeme**
- **príklad k rýchlostiam jednotlivých ponúkaných programov: ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 10Mbit/s (program OPTIK Internet FLAT 10/10Mbit/s) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 8 sekúnd. Taký istý vzorec sa použije pre výpočet času odosielania dát.**
- **ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 50Mbit/s (program OPTIK Internet FLAT 50/50Mbit/s) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 2s.**
- **rýchlosť pripojenia do internetu je negarantovaná pri bežných ponúkaných programoch, nemala by však klesnúť pod minimálne prezentované hodnoty.**
- **Odozva by nemala presiahnuť 100ms a stratovosť paketov by nemala presiahnuť 5%.**

**Na príkladoch je vidieť koľko času je potrebné na stiahnutie toho istého dátového súboru pri rozdielnych programoch pripojeniach do internetu.**

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;

- **neuplatňujeme**

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 prístupu do internetu pre všetky programy je 1Mbit/s**
- **bežne dostupná rýchlosť je 50% z ponúkanej rýchlosti**

**príklad: program OPTIK Internet FLAT 50/50 Mbit/s, ktorý ponúkame s parametrami 50Mbit/s rýchlosť sťahovania dát - bežne dostupná rýchlosť pre tento program je 25Mbit/s rýchlosť sťahovania dát.**

**Bežne dostupná rýchlosť by mala byť dosahovaná 95% počas celého dňa.**

**Maximálna rýchlosť je 100% z ponúkanej rýchlosti internetu.**

jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek 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).

- **reklamácie vybavujeme priebežne podľa reklamačného poriadku vo všeobecných podmienkach.**

**Dodatočné informácie:**

**ak by užívateľovi nebola poskytovaná služba ktorú si objednal a za ktorú si riadne platí má možnosť kontaktovať nás telefonicky, písomne alebo emailom. Kontakty v sú v zmluve a na webovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk)**

**Užívateľ má možnosť zaslať elektronicky napr. „screenshot“ z merania dosahovanej rýchlosti internetu na jeho zariadení.**

**Ponúkame možnosť vyslať nášho technika, aby urobil meranie rýchlosti priamo na adrese poskytovania služby a za prítomnosti užívateľa.**

**Ak by sa preukázalo, že pochybenie je na našej strane vieme ponúknuť užívateľovi finančnú kompenzáciu.**

Poslednou možnosťou ak by užívateľ nebol spokojný s objednanou službou, alebo by sme mu nedokázali technicky zabezpečiť kvalitu objednanej služby, tak sa vieme dohodnúť na ukončení služby dohodou.

---

**B, povinnosť zverejniť informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia?,**

- **zverejňujeme všetky informácie podľa nariadenia v zmluvných dokumentoch a na webovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk)**
- 

**C, povinnosti vyplývajúce mu z čl. 4 ods. 2 Nariadenia?**

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zavedú transparentné, jednoduché a účinné postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 tohto článku.

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

- **umožňujeme koncovým užívateľom využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu.**
- **kvalita služby je zaručená na dátovom kábli, ktorý je súčasťou koncového zariadenia siete OravaNet, Slovakia, spol s.r.o. . Spoločnosť nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením. Alebo jeho vlastnou sieťou.**
- **pokiaľ ide o zariadenie pripájajúce sa priamo na vysielateľ siete OravaNet, Slovakia, spol. s.r.o. je potrebné, aby koncové zariadenie bolo kompatibilné zo sieťou OravaNet, tým je zaručená správna funkčnosť a kvalita objednaných služieb.**

Poskytujeme zoznam kompatibilných zariadení na vyžiadanie.