

Poskytnutie informácií na základe povinností ustanovených v článku 4 ods.1 a čl.4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120

Tento dokument je na základe čl. 4 ods. 1 a čl. 4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, ďalej len Nariadenia, súčasťou každej „Zmluvy o pripojení“, alebo inej zmluvy, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu.

Prístup k otvorenému internetu čl. 3ods. 1:

Na základe čl. 3 Nariadenia koncový užívateľ má právo na prístup k informáciám a obsahu, a právo šíriť informácie a obsah, 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 využívať a poskytovať aplikácie a služby. Koncový užívateľ má tiež právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, toto zariadenie však musí spĺňať technické požiadavky na kompatibilitu so zariadeniami používanými spoločnosťou JUPO spol. s r.o. .

1.1. Opatrenia na riadenie prevádzky. (čl.4 ods.1)

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

Poskytovateľ nepoužíva opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

1.2. Opatrenia vplyvajúce na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

Poskytovateľ nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu užívateľa prostredníctvom podnikom riadených technologických zariadení. Výnimkou môže byť nariadenie monitorovania orgánmi štátnej moci v rámci zákonov Slovenskej republiky a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EU).

1.3. Obmedzovanie objemu rýchlosti a iných parametrov.

Poskytovateľ riadi spotrebu a rýchlosti pripojenia užívateľov tak aby zabezpečil riadnu prevádzku spravovanej siete. Neobmedzuje užívateľov v prístupe k verejne dostupným službám ak mu to nenariadil orgán štátnej moci. V riadnej prevádzke neblokuje štandardné porty protokolou TCP/IP, v extrémnych prípadoch napr. DDOS útokov riadi prevádzku tak (FUP) aby minimalizoval dopady na užívateľov.

1.4. Služby podľa článku. 3 ods 5 – Predplatené služby užívateľa.

Spoločnosť JUPO spol. s r.o. neposkytuje špecializované služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, ktoré by v praxi mohli mať vplyv na služby prístupu k internetu poskytovanému koncovému užívateľovi.

1.5. Špecifikácia rýchlosti pre pripojenie.

a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve.

Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant. a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garantované a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,
2. pri ostatných pripojeniach - 2.5 % z Maximálnej rýchlosti.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
- b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený, funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

1.5.5 Vysvetlenie rýchlosti.

Program Opto 1 - 32Mbps/2Mbps - Proklamovaná rýchlosť sťahovania (download) a odosielania (upload) dát v rámci služieb prístupu k internetu.

Bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 60% proklamovanej rýchlosti tj. 19.2Mbps / 1.2Mbps

Minimálna dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 2,5% proklamovanej rýchlosti tj. 0.8Mbps / 50Kbps

1.5.6 Nápravne prostriedky.

Ako nápravny prostriedok je potrebné uvažovať reklamačný poriadok, kde sú vymedzené prostriedky postupu: Reklamačný poriadok.

1. V prípade, že rozsah, kvalita alebo fakturácia poskytovaných služieb nezodpovedá zmluve, účastník má právo v lehote určenej v odseku 4. tohto bodu všeobecných podmienok uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:

- a) správnosť faktúry za verejnú službu,
- b) zistenia poruchy poskytnutej verejnej služby a zariadenia.

2. Reklamácia sa uplatňuje písomne [i] (osobne alebo poštou) na adrese poskytovateľa: JUPO spol. s r.o., 1.mája 2541/2, 96001 Zvolen. Reklamácia musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko alebo obchodné meno účastníka a adresu účastníka,
- b) číslo zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
- c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
- d) vlastnoručný podpis účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa (i) doručenia faktúry [vyúčtovania], ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo (ii) zistenia poruchy poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia.

5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.

6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o dodatočných 30 dní; poskytovateľ je povinný o predĺžení lehoty prešetrenia reklamácie písomne informovať účastníka oznámením pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle oznámenie podľa predchádzajúcej vety účastníkovi najneskôr v posledný deň pôvodnej lehoty.

7. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry za poskytovanú verejnú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy

presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

8. Ak sa na základe reklamácie zistí porucha na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

9. V prípade, ak poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju účastníkovi v nasledujúcom zúčtovacom období alebo iným spôsobom podľa dohody poskytovateľa a účastníka.

V prípade pochybnosti klienta o kvalite poskytovanej služby klient kontaktuje Poskytovateľa písomne, mailom, alebo telefonicky na kontaktoch uvedených na webovom sídle www.jupo.sk v časti O NÁS, KONTAKTUJTE NÁS.

Poskytovateľ preverí oznámenie a zriadi nápravu. V prípade nemožnosti nápravy ma klient alebo Poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy podľa Všeobecných podmienok.

Ak Užívateľ nie je spokojný s kvalitou služieb a rýchlosti prístupu do siete internet, je oprávnený požiadať Poskytovateľa :

- o napravu výkonnosti a kvality poskytovanej služby
- o zníženie ceny za poskytovanu službu
- o predčasné ukončenie Zmluvy bez sankcií

2. Povinnosti vyplývajúce z čl. 4 ods. 2

Naša spoločnosť zaviedla pre vybavovanie sťažností koncových užívateľov transparentné, jednoduché a účinné postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov a to:

1. Emailový kontakt – uvedený na webovom sídle spoločnosti, dostupný 365/7/24, kontaktovanie emailom preberá konateľ spoločnosti
2. Telefonický kontakt – uvedený na webovom sídle spoločnosti, kontakt je na konateľa spoločnosti

Koncovým užívateľom umožňujeme využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu. Kvalita služby je zaručená na dátovom kábli, ktorý je súčasťou koncového zariadenia siete JUPO spol. s r.o. .

Spoločnosť nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením, alebo jeho vlastnou sieťou.

Sieť JUPO spol. s r.o. nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením.

Pokiaľ ide o zariadenie pripájajúce sa prostredníctvom rádiového pripojenia na vysielaciu sieť JUPO spol. s r.o. je potrebné, aby koncové zariadenie bolo kompatibilné s našou sieťou, tým je zaručená správna funkčnosť, a kvalita objednaných služieb. Zoznam kompatibilných zariadení je dostupný na vyžiadanie.