

## **INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB WI-NET s. r. o.**

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a siete povinný zverejňovať na základe § 83 Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení Všeobecného povolenia č. 1/2019, vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“), pri zohľadnení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach.

### **a) Identifikačné údaje Podniku.**

- Obchodné meno : **WI-NET s. r. o.**
- Právna forma: **spoločnosť s ručením obmedzeným**
- Sídlo: **Hlavná 8/18, 086 41 Raslavice**
- Identifikačné číslo (IČO): **47 146 192**
- Registrácia v obchodnom registri: **Okresného súdu Prešov, odd. Sro, vložka č. 27905/P**
- Štatutárni zástupcovia: Ing. Miroslav Goliaš, konateľ, Eva Bartoššíková, konateľ

### **b) Rozsah ponúkaných služieb.**

Podnik ponúka široký rozsah služieb pevnej elektronickej komunikačnej siete, zahŕňajúci služby prístupu k sieti internet a iné elektronické komunikačné služby.

Podrobnosti o ponuke služieb sú k dispozícii na webovom stránke Podniku [www.winet.sk](http://www.winet.sk) a v obchodných priestoroch na Hlavnej 8/18 v Raslaviciach.

### **c) Štandardné zmluvné podmienky (vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia).**

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb pozostávajú z

- návrhu na uzavretie zmluvy (vzoru zmluvy),
- zhrnutia zmluvy,
- Všeobecných podmienok pre poskytovanie príslušnej verejnej služby (ďalej ako „Všeobecné podmienky“),
- prípadne ďalších dokumentov, na ktoré zmluva odkazuje (napríklad cenníky a osobitné podmienky).

Zmluva obsahuje aj dohodu o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť resp. doba určitá), informáciu o spôsoboch jej ukončenia a ďalšie informácie v zmysle § 84 Zákona. Cena služby môže byť stanovená priamo v zmluve alebo odkazom na cenník.

Všeobecné podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní príslušnej služby, obsahujú o.i. práva a povinnosti zmluvných strán, spôsoby ukončenia zmluvy, reklamačný poriadok, mechanizmy na urovanie sporov, informácie o zmenách podmienok, služby servisu a podpory, postupy, informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr a ďalšie informácie.

Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné na webovom stránke Podniku : [www.winet.sk](http://www.winet.sk)

Ďalšie informácie o postupoch súvisiacich s prenosom čísel a iných identifikátorov sú uvedené v časti u) tohto dokumentu nižšie.

**Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb (vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov).**

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní služieb sú stanovené v cenníkoch. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení.

Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: [winet.sk](http://winet.sk)

**d) Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie.**

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok príslušnej služby, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom stránke Podniku.

**e) Druhy ponúkaných servisných služieb.**

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- technická podpora,
- administratívna podpora,
- poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- reklamačné služby,
- predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na webovom stránke Podniku.

**f) Mechanizmy riešenia sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik, pričom musí byť zřejmé, či sa jedná o zákonné mechanizmy riešenia sporov, mechanizmy riešenia sporov prostredníctvom nezávislej osoby podľa osobitného predpisu alebo mechanizmy na riešenie sporov vedené podnikom.**

Mechanizmy riešenia sporov sú súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom stránke Podniku.

V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

Osoba, ktorá je spotrebiteľom (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnená predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak spoločnosť WI-NET s. r. o. zamietla alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadrila k žiadosti o nápravu, na základe ktorej spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým spoločnosť WI-NET s. r. o. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť WI-NET s. r. o. porušila jeho práva.

Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede spoločnosti WI-NET s. r. o. k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany spoločnosti WI-NET s. r. o. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www.soi.sk).

**g) Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania.** Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovej stránke Podniku

**h) 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 vplývať na kvalitu služieb a uplatňované politiky spravodlivého užívania (spomalenie prenosovej rýchlosti alebo iné obmedzenia po prekročení dátového limitu).**

Spoločnosť WI-NET s. r. o. je oprávnená v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti služieb pre všetkých užívateľov stanoviť pre služby poskytované prostredníctvom určitých technológií vyžadujúcich riadenie sieťovej kapacity obmedzenia rozsahu využívania služieb (Fair Usage Policy, FUP) pre Účastníkov, ktorí používajú aplikácie a programy na automatické alebo dlhodobé sťahovanie veľkého objemu údajov alebo inak prenášajú veľké objemy údajov (napr. P2P siete). Fair Usage Policy môže spočívať v obmedzení prenosovej rýchlosti, časovom obmedzení využívania určených programov / portov, v úplnom zablokovaní prístupu k využívaniu určených programov / portov, prípadne v určení limitov na prístup k určeným programom / portom v rámci voľného objemu dát, resp. nad rámec voľných dát, resp. v osobitnom spoplatnení využívania určených programov / portov. Zavedenie Fair Usage Policy oznámi Podnik dotknutému Účastníkovi niektorým zo spôsobov podľa Článku 13 Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných služieb spoločnosti WI-NET s. r. o., alebo prostredníctvom webovej stránky Podniku [www.winet.sk](http://www.winet.sk).

**„Proklamovaná rýchlosť“** sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu, uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Podniku.

**„Maximálna rýchlosť“** sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu; Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť. Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

**„Bežne dostupná rýchlosť“** sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 80% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii počas 90% dennej doby v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu.

**„Minimálna rýchlosť“** sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 25% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu.

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu a Minimálnou rýchlosťou v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom stránke Podniku.

#### Uplatňovanie politiky spravodlivého užívania služieb (FUP) prístupu k sieti internet WI-NET s. r. o.:

| Služba                                 | Výška mesačného dátového limitu                 | Najnižšia prenosová rýchlosť po prekročení dátového limitu | Overenie spotreby |
|--|---|--|-------------------|
| AC Standard, AC Profi, AC Maxi         | Mesačný limit (denne od 12:00 do 24:00) 1500 GB | 1/1 Mbit/s do konca týždňa                                 | Klient.winet.sk   |
| Optik Start, Optik Klasik, Optik Profi | Mesačný limit (denne od 12:00 do 24:00) 2000 GB | 6/1 Mbit/s do konca mesiaca                                | Klient.winet.sk   |
| Ostatné služby                         | neuplatňuje sa                                  | neuplatňuje sa   |                   |

#### Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku

| Typ prevádzky | Blokovaná | Spomalená | Priorita |
|---------------|-----------|-----------|----------|
| P2P siete     | -         | -         | nižšia   |

Podnik uplatňuje uvedené riadenie prevádzky primerane, transparentne, nediskriminačne a proporcionálne, teda najmä neobmedzuje účastníka v používaní P2P a vychádza z objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Prevádzka P2P je obmedzená len do tej miery, aby neobsadila plné prenosové pásmo účastníka, čím by mu bolo znefunkčnené využívanie iných služieb, pričom dopad na samotnú P2P prevádzku je malý, keďže tá je založená na dlhodobom prenose veľkých objemov dát a aktuálna prenosová rýchlosť nie je natoľko významná. Uplatnením tohto opatrenia sa predchádza hroziacemu preťaženiu siete a zmierňujú sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete, pričom s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Opatrenie je zavedené za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb a za účelom predchádzania hroziacemu preťaženiu len u tých služieb, kde je potrebné a v prípade rozšírenia prenosových kapacít bude prehodnocované a odstránené.

#### Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb Optický Internet

| Typ prevádzky                                | Blokovaná  |
|--|--|
| Odchádzajúca prevádzka na TCP port 25 (SMTP) | Blokovanie môže byť uplatnené v nevyhnutnom rozsahu v prípade narušenia prevádzky siete. |

Podnik môže dočasne uplatniť riadenie prevádzky formou obmedzenia alebo blokovania odchádzajúcej prevádzky na port nezabezpečenej elektronickej pošty – SMTP port 25 za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb z dôvodu šírenia nevyžiadanych správ elektronickej pošty vrátane počítačových vírusov a podvodných správ prostredníctvom tohto portu, keďže takéto šírenie následne obmedzuje používanie služieb inými účastníkmi a predstavuje bezpečnostné riziko. Opatrenie môže byť uplatnené v prípade, ak by v dôsledku šírenia nevyžiadanej elektronickej pošty dochádzalo k narušeniu prevádzky siete a poskytovania služieb pre väčší rozsah účastníkov, len v nevyhnutnom rozsahu a po dobu potrebnú na odstránenie tohto stavu, pričom Podnik bude o zavedení opatrenia informovať zverejnením v tomto dokumente na webovom sídle Podniku.

Podnik odporúča, aby Účastníci používali pre odosielanie elektronickej pošty zabezpečené spojenie poskytované cez iné porty, štandardne podporované poskytovateľmi služieb elektronickej pošty (port 587 príp. 465), podľa inštrukcií týchto poskytovateľov.

**Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb: AC Standard, AC Profi, AC Maxi, Optik Start, Optik Klasik, Optik Profi**

| Typ prevádzky                                 | Blokovaná | Spomalená | Priorita |
|---|-----------|-----------|----------|
| Prichádzajúca prevádzka na TCP port 25 (SMTP) | Blokovaná | -         | -        |

Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov. Znížená rýchlosť po prekročení mesačného dátového limitu podľa FUP môže ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne.

Ďalšie informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita siete, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb a uplatňované politiky spravodlivého užívania (spomalenie prenosovej rýchlosti alebo iné obmedzenia po prekročení dátového limitu, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe Podnik zverejňuje vo Všeobecných podmienkach alebo v príslušnom cenníku služieb.

**i) Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení.**

Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie Podnikom dodaných koncových zariadení účastníka ktoré na základe výslovného zmluvného dojednania zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

Koncové a technické zariadenia WI-NET s. r. o., ktoré ako súčasť služby sú vo vlastníctve Podniku, zostávajú v správe Podniku, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.

Účastník je oprávnený pre poskytovanú službu prístupu k internetu používať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, disponujúce rozhraním, ktoré zodpovedá užívateľskému rozhraniu služby (typicky Ethernet).

**j) Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr.**

Jednou zo základných povinností účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku alebo uhradená v hotovosti na Predajnom mieste najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, alebo e-mailom. V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami Účastníkovi Podnikom účtovaná sankcia vo forme poplatku vo výške podľa platného cenníka služieb. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 3 dní od upozornenia zo strany Podniku, Podnik má právo pristúpiť k prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb vo výške podľa platného cenníka služieb.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

Podrobnejšie informácie k úhrade cien za služby a faktúram a platbám sú uvedené na webovom stránke Podniku.