



Slovak Telekom, a.s.,
Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
IČO 35 763 469, IČ DPH SK 2020273893
Zapísaný do OR okr. súdu Bratislava I,
oddiel Sa, vložka 2081/B

Predzmluvné informácie pre Službu Televízie, Službu internetového prístupu

Plnenia, pre ktoré je určená táto Predzmluvná informácia, sú vymedzené v samostatnom Zhrnutí zmluvy, ktoré je vám poskytnuté spolu s touto Predzmluvnou informáciou. Konkrétna Služba, ku ktorej sa táto Predzmluvná informácia poskytuje, je označená v Zhrnutí zmluvy.

Zákaznícka linka 0800 123 456

Kontaktný formulár

<https://www.telekom.sk/kontakt/napiste-nam>

1. Základné vlastnosti plnenia

Služba Televízie umožňuje prístup k vysielaniu televíznych programových služieb a tiež k ďalším službám. Služba Televízie neobsahuje minimálne úrovne kvality služby, je negarantovaná. Služba Televízie môže byť poskytovaná prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete ako prenosová verejná elektronická komunikačná služba alebo môže byť poskytovaná prostredníctvom internetu. Spôsob poskytovania Služby Televízie je uvedený v Zhrnutí zmluvy.

Služba internetového prístupu je verejná elektronická komunikačná služba umožňujúca prístup do internetu a je poskytovaná prostredníctvom mobilnej technológie umožňujúcej prístup do internetu prostredníctvom bezdrôtového sieťového prístupového bodu v pevnom umiestnení s využitím licencovaných frekvenčných pásiem. Služba internetového prístupu je negarantovaná.

Služba Televízie a Služba internetového prístupu sú v tomto dokumente spoločne označované aj ako Služby v balíku alebo jednotlivito ako Služba v balíku.

Parametre Služby internetového prístupu:

Odhadovaná maximálna rýchlosť dosahuje až 375 Mb/s pre sťahovanie dát a 75 Mb/s pre odosielanie dát v závislosti od LTE technológie použitej v Lokalite umiestnenia koncového bodu Služby mobilného hlasu. Informatívnu mapu pokrytia nájdete na stránke www.telekom.sk/pokrytie.

Odhadovaná maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je potenciálne dosiahnuteľná a je komunikovaná ako maximálna prenosová rýchlosť. **Proklamovaná rýchlosť** je rýchlosť, ktorá sa uvádza v súvislosti s touto službou v marketingových materiáloch a môže dosahovať rôzne úrovne v závislosti od konkrétnej lokality; pre vylúčenie pochybností, proklamovaná rýchlosť nevyjadruje maximálnu rýchlosť, ktorá je zvyčajne nižšia ako proklamovaná.

Pri Službe internetového prístupu uplatňujeme opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré spočívajú v znížení šírky pásma pre daný program Služby internetového prístupu. Opatrenie na riadenie prevádzky uplatňujeme len pri hroziacom alebo existujúcom preťažení prvkov siete určených na pokrytie Lokality umiestnenia koncového bodu Služby internetového prístupu. Dôsledkom uplatnenia opatrení na riadenie prevádzky je zníženie vašej rýchlosti prenosu dát na úroveň max. 512 kbit/s. Obmedzenie rýchlosti trvá na nevyhnutný čas.

Sme oprávnení v stanovených prípadoch uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, uplatňovať meranie a riadenie prevádzky za účelom predchádzania preťaženiu sieťového spojenia, stanoviť obmedzenia týkajúce sa prístupu k službám, aplikáciám alebo informáciám.

Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov).

Pokiaľ nami uplatňované opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služby internetového prístupu, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informujeme o tomto vplyve (napr. v Zmluve, jej súčastiach) v rozsahu povinnosti vyplývajúcej nám z platnej právnej úpravy.

Ak v dôsledku uplatnenia opatrení na riadenie prevádzky dochádza k zníženiu rýchlosti prenosu vrátane zníženia rýchlosti prenosu z dôvodu vyčerpania voľného objemu dát, počas uplatňovania takéhoto opatrenia na riadenie prevádzky budete môcť využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie a sťahovať obsah s malým objemom dát. Prehliadanie alebo sťahovanie multimediálnych súborov môže byť v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

Rýchlosť pripojenia závisí najmä od kvality signálu, preťaženia siete a koncových zariadení. Na kvalitatívne parametre služby vplyva aj zaťaženie serverov, na ktoré sa pripájate. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby internetového prístupu v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Niektoré služby môžu byť optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich kombináciu. Takéto služby môžu mať v praxi dopad na službu internetového prístupu. Ak takáto situácia nastane, budeme vás o tomto dopade informovať v súlade s platnou právnou úpravou. Významné odchýlky od odhadovanej maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejšieho obsahu.

2. Spôsob fakturácie a podmienky predčasného ukončenia zmluvy

Fakturácia služieb je na mesačnej báze. Prvá vystavená faktúra bude vyššia, keďže bude obsahovať pomernú časť mesačných poplatkov od aktivácie služby do konca 1. zúčtovacieho obdobia + mesačné poplatky za nasledujúce zúčtovacie obdobie (platba vopred za služby pevnej siete). Mesačné poplatky sú pravidelne sa opakujúce poplatky vyúčtované na faktúre. Fakturačné obdobie a spôsob zasielania

faktúry (elektronicky, papierovo) sú uvedené v zmluve. Splatnosť faktúry je uvedená na faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásť kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie Služieb v balíku, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou; ak výpovedná doba uplynie počas viazanosti, môžeme od vás požadovať zaplatenie doučtovania ceny. Výpovedná doba uplynie uplynutím zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po podaní výpovede. Ak na základe zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služieb v balíku, dochádza k predaju zariadenia s podmienene poskytnutou zľavou, v časti upravujúcej predaj zariadenia ju nie je možné vypovedať.

Ukončením poskytovania niektorej zo Služieb v balíku zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti so Službami v balíku (napr. doplnkové balíčky, nájom zariadení), ak nie je uvedené inak. Jednotlivé služby odlišné od Služieb v balíku je možné ukončiť samostatne bez dopadu na poskytovanie Služieb v balíku. Ak odstúpite od Služby poskytovanej v balíku, ku ktorej ste si kúpili tovar s podmienene poskytnutou zľavou, môžete sa rozhodnúť ukončiť zmluvu aj v časti predaja tovaru.

Ponuka dátových balíkov, ktoré je možné si aktivovať k Službe internetového prístupu, je uvedená v platnom Cenníku.

Všetky cenové informácie sú uvedené v cenníku príslušnej služby dostupnom na stránke www.telekom.sk.

3. Nároky Účastníka v súvislosti s neplnením zmluvne dohodnutých parametrov

Odstránenie poruchy: Ak sa vyskytnú poruchy v poskytovaní Služieb v balíku, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

Vrátenie pomernej časti ceny: Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zavineného neposkytovania Služby v balíku. V prípade Služby v balíku poskytovanej prostredníctvom Pevnej siete, ktorá nie je službou internetového prístupu, máte uvedené právo, ak nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si môžete uplatniť žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služieb v balíku, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

Odstúpenie od zmluvy: Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak vám Služba v balíku ani po opakovanej uznanej reklamacii nie je poskytovaná podľa zmluvy alebo v stanovenej kvalite; právo na odstúpenie si môžete uplatniť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak daný stav stále pretrváva.

Ak ste spotrebiteľ, môžete uvedené prostriedky nápravy uplatniť aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu od parametrov komunikovaných vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Podmienky poskytovania služieb podľa tejto Predzmluvnej informácie môžu upravovať situácie, v ktorých bude uplatnenie uvedených práv vylúčené. Najmä pôjde o prípady, keď niektorá z uvedených skutočností nastane mimo nášho zavinenia, ak je spôsobená z dôvodov na vašej strane, z dôvodov Vyššej moci alebo je dôsledkom uplatnenia našich práv podľa podmienok služieb (napr. obmedzenie služby pre neplatenie, uplatnenie pravidiel pre korektné využívanie služieb).

Uvedené nároky a podmienky ich uplatnenia sa vzťahujú aj na ostatné služby uvedené v Zhrnutí zmluvy, ak tu alebo v podmienkach takýchto služieb nie je uvedené inak.

V prípade uplatnenia zodpovednosti za vady zariadenia poskytnutého do odplatného alebo bezodplatného dočasného užívania podľa tejto informácie vám na čas odstraňovania vady poskytneme dočasne náhradné zariadenie.

Máte právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za služby, kvality poskytovanej služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti so službou. Reklamáciu môžete uplatniť na našom predajnom mieste alebo písomne v listinnej forme, prípadne elektronicky, ak svoje podanie doplníte písomne v listinnej forme do troch pracovných dní. Lehota na uplatnenie reklamácie je najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vám bola faktúra doručená alebo v ktorom nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Požiadavky na obsahové náležitosti uplatnenej reklamácie a detailný postup vybavenia reklamácie sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. Výsledok prešetrenia reklamácie vám oznámime do 30 dní od jej uplatnenia. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní; o predĺžení vás budeme informovať počas plynutia pôvodnej 30-dňovej lehoty. Reklamácia fakturácie nie je dôvodom na neuhradenie faktúry. Pri odôvodnenej reklamacii výšky fakturovanej sumy vám bude príslušná suma zaúčtovaná do nasledujúcej faktúry. Pri odôvodnenej reklamacii kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

Ak ste spotrebiteľ a nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete nám svoju nespokojnosť prejsť prostredníctvom žiadosti o nápravu. Žiadosť o nápravu nám môžete zaslať štandardnými spôsobmi, ale tiež elektronicky na adresu spotrebiteleskopy@telekom.sk. Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme, alebo sa k nej nevyjadríme do 30 dní odo dňa jej odoslania, môžete orgánu alternatívneho riešenia sporov predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pri predkladaní návrhu postupujte v súlade so zákonom o alternatívnom riešení sporov. Orgánom príslušným na riešenie sporov, ktoré sa týkajú ceny a kvality verejných elektronických komunikačných služieb, je príslušný Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné plnenia Slovenská obchodná inšpekcia. Ak nie

ste spotrebiteľ a nesúhlasíte s výsledkom alebo spôsobom vybavenia vašej reklamácie týkajúcej sa verejných elektronických komunikačných služieb, môžete sa obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tým nie je dotknuté vaše právo obrátiť sa so žalobou na súd.

4. Opatrenia, ktoré môžeme prijať v reakcii na bezpečnostné incidenty

Pokiaľ je to potrebné, môžeme za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo zmluvou: 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií na zariadenie), 2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete, 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so Všeobecnými podmienkami pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatníme, môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informuje o tomto vplyve (napr. v zmluve, jej súčiastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

5. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti vyúčtovania a monitorovania spotreby

Spotrebu voľných jednotiek dostupných vo vašej Službe internetového prístupu môžete sledovať v aplikácii Telekom. Viac informácií o možnosti získať aplikáciu Telekom nájdete na stránke <https://telekom.sk.page.link/spotreba>. O úplnej spotrebe voľných jednotiek dostupných vo vašom programe Služby vás budeme informovať.

6. Osobné údaje poskytnuté pred poskytovaním služby alebo zhromažďované pri poskytovaní služby

Za účelom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb je nevyhnutné, aby ste nám poskytli vaše osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti. V závislosti od poskytovanej služby a prípadne vášho súhlasu budeme spracúvať tiež v nevyhnutnom rozsahu, na stanovený účel a po nevyhnutnú dobu prevádzkové a lokalizačné údaje. Údaje budú spracúvané na účely definované Zákomom o elektronických komunikáciách a v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane osobných údajov fyzických osôb pri ich spracúvaní a prenose. Podrobné informácie o spracovaní vašich osobných údajov sú v súlade s príslušnou právnou úpravou uvedené na stránke www.telekom.sk/osobne-udaje.

7. Podrobnosti o produktoch a službách určených pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Podporujeme iniciatívu Online tlmočník, ktorá umožňuje tlmočenie pre nepočujúcich cez videohovor. Pre nepočujúcich a nevidiacich občanov poskytujeme možnosť využívať vybraný program za zvýhodnenú cenu.

8. Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky plnení podľa tejto informácie. Všetky podmienky sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb Podniku (Všeobecné podmienky), v Cenníku príslušného plnenia (Cenník) a Osobitných podmienkach alebo Obchodných podmienkach príslušného plnenia (ak sú vydané) a v zmluve k príslušnému plneniu (spolu „Zmluvné podmienky“). Slová s veľkými písmenami, ktoré nie sú vysvetlené v tomto dokumente, majú význam podľa Zmluvných podmienok.