



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

Predzmluvné informácie pre 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 internetového prístupu, ku ktorej sa táto Predzmluvná informácia poskytuje, je označená v Zhrnutí zmluvy.

Kontakty:

Chat na www.telekom.sk / Telekom aplikácia
Zákaznícka linka 0800 123 456
Formulár: <https://www.telekom.sk/kontakt/napiste-nam>

1. Základné vlastnosti plnenia

Služba internetového prístupu je verejná elektronická komunikačná služba umožňujúca prístup do internetu poskytovaná prostredníctvom Pevnej siete. K Službe internetového prístupu sú stanovené hodnoty minimálnej, bežne dosahovanej a maximálnej rýchlosti. Hodnoty minimálnej, bežne dosahovanej a maximálnej rýchlosti sú uvedené v Zhrnutí zmluvy.

Parametre Služby internetového prístupu:

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0.00 hod. do 19.00 hod.), za predpokladu, že k zariadeniam, ktoré sme vám poskytli za účelom využívania Služby internetového prístupu, nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je vyjadrená rýchlosťou sťahovania – downstream a odosielania – upstream. Maximálna rýchlosť Služby internetového prístupu na metalickej ADSL alebo VDSL technológii poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program služby. Po zriadení Služby internetového prístupu na metalickej technológii vám pridáme tzv. inicializačný rýchlostný profil potrebný na korektné nastavenie služby. V inicializačnom rýchlostnom profile je možné dosiahnuť maximálne Bežne dostupné rýchlosti pre sťahovanie a odosielanie (ak ste si zvolili doplnkovú službu Zvýšený Upstream, uvedené sa uplatní aj na ňu). Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania pre Službu internetového prístupu na metalickej technológii je dosiahnuteľná do 3 dní od jej zriadenia.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú môžete väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu.

Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú používame na propagovanie jednotlivých programov Služby internetového prístupu.

Rýchlosť Služby internetového prístupu poskytovanej prostredníctvom metalickej technológie môže pri využívaní spolu so Službou Televízie závisieť od využívanej šírky pásma Službou Televízie. Vplyv na šírku využívaného pásma Službou Televízie má aj počet využívaných set-top boxov, využívanie funkcie nahrávania a rozlíšenie sledovaného televízneho obsahu (HD/SD). Významné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejšieho obsahu.

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

Na kvalitu a rýchlosť Služby internetového prístupu vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov), ako aj vzdialenosť koncového bodu vašej Služby internetového prístupu od uzla Siete (čím ďalej je koncový bod Služby internetového prístupu, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia) a počet ďalších účastníkov zapojených na rovnakom káblovom zväzku (čím viac ďalších účastníkov využíva šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia).

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 súčiastiach) v rozsahu povinnosti vyplývajúcej nám z platnej právnej úpravy.

Ak v dôsledku uplatnenia opatrení na riadenie prevádzky dochádza k zníženiu rýchlosti prenosu, 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 a sťahovanie multimediálnych súborov môže byť v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

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 štrnásty kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, 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 verejnej elektronickej komunikačnej služby, dochádza k predaju zariadenia s podmienene poskytnutou zľavou, v časti upravujúcej predaj zariadenia ju nie je možné vypovedať.

Ukončením poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronicou komunikačnou službou (napr. doplnkové balíčky, nájom zariadení), ak nie je uvedené inak. Jednotlivé služby odlišné od verejnej elektronickej komunikačnej služby je možné ukončiť samostatne bez dopadu na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby. Ak odstúpite od verejnej elektronickej komunikačnej služby, ku ktorej ste si kúpili tovar s podmienene poskytnutou zľavou, môžete sa rozhodnúť ukončiť zmluvu aj v časti predaja tovaru.

Prechod k inému poskytovateľovi internetu nie je priamo spoplatnený. Ak príde k prechodu počas trvania viazanosti, môžeme od vás požadovať zaplatenie doučtovania ceny a vrátenie pomernej časti zľavy z ceny zariadenia. Proces prechodu vedie prijímajúci podnik na základe vašej žiadosti. V prípade, ak z dôvodov na strane zúčastnených podnikov dôjde k prechodu k inému podniku proti vašej vôli alebo prechod nebude vykonaný včas, máte nárok na kompenzáciu upravenú predpisom vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Dokument s podmienkami prechodu nájdete na našej internetovej stránke.

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 verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

Vrátenie pomernej časti ceny: Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zavineného neposkytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby. V prípade verejnej elektronickej komunikačnej služby 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 verejnej elektronickej komunikačnej služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

Odstúpenie od zmluvy: Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak vám verejná elektronická komunikačná služba ani po opakovanej uznanej reklamácií 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 reklamácií výšky fakturovanej sumy vám bude príslušná suma zaúčtovaná do nasledujúcej faktúry. Pri odôvodnenej reklamácií kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

V prípade kúpy zariadenia k verejnej elektronickej komunikačnej službe a uzatvorenia kúpnej zmluvy ako spotrebiteľ Vám ako predávajúci zodpovedáme za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch (2) rokov od dodania veci. Rozsah

zodpovednosti za vady predanej veci a podmienky uplatnenia práv z nej sú upravené v Reklamačnom poriadku dostupnom na stránke www.telekom.sk. Zo zodpovednosti za vady má spotrebiteľ právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou veci, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť v zmysle Občianskeho zákonníka. Za vady, ktoré sa vyskytnú v dôsledku porušenia záručných podmienok, nezodpovedáme. Nezodpovedáme ani za vady, ktoré sú dôsledkom užívania veci.

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 spotrebiteleskspory@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 súčasťach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

5. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti vyúčtovania a monitorovania spotreby

Služba internetového prístupu poskytovaná prostredníctvom Pevnej siete nemá definovaný objem dát, po ktorého spotrebe dochádza k spomaleniu služby. Objem spotrebovaných dát môžete sledovať v aplikácii Telekom. Na vyúčtovanie poplatok za Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom Pevnej siete nemá objem spotrebovaných dát žiadny vplyv. Viac informácií o možnosti získať aplikáciu Telekom nájdete na stránke <https://telekom.sk.page.link/spotreba>.

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 Zákom 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.