

## INFORMÁCIE O OPATRENIACH PRE ZABEZPEČENIE PRÍSTUPU K OTVORENÉMU INTERNETU

**Poskytovateľ – spoločnosť DELTA Košice, s.r.o. týmto informuje Klienta v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2015/2120 (ďalej len „Nariadenie“) o zabezpečeniach prístupu k otvorenému internetu ako aj o prijatých opatreniach v tejto oblasti a zároveň týmto plní svoje povinnosti Poskytovateľa ustanovené v článku 3 a 4 ods.1 a čl.4 ods. 2 uvedeného Nariadenia:**

Poskytovateľ je definovaný vo Všeobecných zmluvných podmienkach k Zmluve o poskytovaní služieb v sieti INTERNET ako podnik podľa zákona o elektronických komunikáciách – ďalej v texte len Poskytovateľ.

Klient je definovaný vo Všeobecných zmluvných podmienkach k Zmluve o poskytovaní služieb v sieti INTERNET - „VZP“ ; klientom sa myslí - užívateľ, koncový užívateľ alebo účastník - ďalej v texte pre zjednodušenie len „Klient“.

Poskytovateľ je oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre uchovanie prevádzkových a lokalizačných údajov ako aj zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu a to za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci.

Klient má prostredníctvom siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby; výkon týchto práv Klienta musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktami Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia bezpečnosti, integrity siete a služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Poskytovateľa.

Klient si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenia prevádzky siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracovávanie osobných údajov užívateľa, ak je takéto spracovávanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v texte vyššie.

Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu je povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného zákona alebo predpisu na účely plnenia jeho úloh v

rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona a to za podmienky, že nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené.

Poskytovateľom prijaté opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu ako je písané v texte vyššie.

Poskytovateľ zabezpečuje náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Klient Poskytovateľa pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti internet podpisuje súhlas so spracovaním osobných údajov a potvrdzuje, že je oboznámený s účelom a podmienkami spracovávania osobných údajov, je oboznámený s informáciami podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, že bol poučený o svojich právach a bol poučený o možnosti tento súhlas písomne odvolať pred uplynutím jeho platnosti. Ochranu osobných údajov účastníka upravujú a opisujú VZP Poskytovateľa.

Podľa Nariadenia v článku 3 ods.1 Poskytovateľ neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti, Klienti majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu.

Klienti majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah.

Klienti majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby.

Vysvetlenie rýchlosti sťahovania a odosielania dát pre službu pripojenia Klienta do siete internet Poskytovateľom (ďalej v texte len služba):

Minimálna rýchlosť je pre službu rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenej špecifikácii služby pripojenia do siete internet mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je rovná hodnote 5 % maximálnej rýchlosti uvedenej v zmluve.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Klient môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 60 % z príslušnej maximálnej rýchlosti.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Klient môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 do 24:00 hod. za predpokladu, že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v Cenníku Poskytovateľa uvedená ako rýchlosť sťahovania a rýchlosť odosielania dát. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade downstreamu ako množstvo prijatých dát a v prípade upstreamu ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Klienta podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Klient pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Klient pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva - stratovosť paketov); tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy. Pre Klientov so službou s garantovanými hodnotami bude spracovaná odlišná informácia.

V prípade Klienta nemôže dôjsť k prečerpaniu dát z dôvodu, že Poskytovateľ neuplatňuje FUP obmedzenia – to znamená, že Poskytovateľ neobmedzuje objem dát. Pripojenie Klienta je bez agregácie, čím poskytovateľ eliminuje následok zníženia maximálnej okamžitej rýchlosti.

Poskytovateľ neposkytuje žiadne špecializované služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, a preto v praxi nemôže mať žiadny vplyv na služby prístupu k internetu poskytované Klientovi.

Poskytovateľ v zmluvách uvádza špecifikáciu služby s rýchlosťami v Mbit/s a dátum, od ktorého dňa je služba zriadená. Uvádzaná proklamovaná rýchlosť je maximálna rýchlosť t.j. obsahuje maximálnu rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Klient má zabezpečenú zmluvnú rýchlosť, akú má uvedenú v zmluve počas trvania zmluvy.

Prostriedky nápravy dostupné Klientovi pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo VZP Poskytovateľa. Klient ako spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých, trvajúcich, alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu služby, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Prostriedky nápravy sú ustanovené vo VZP Poskytovateľa, ktoré sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti internet uzavretou s Klientom a to v článku VIII Reklamačný poriadok. Nápravné prostriedky sú k dispozícii Klientovi ako spotrebiteľovi v prípade, ak zistí pravidelné, alebo opakujúce sa nezrovnalosti medzi skutočnou a zmluvnou rýchlosťou a výkonnosťou služby prístupu k internetu, alebo nezrovnalosti v iných parametroch kvality služby.



Uvedené prostriedky nápravy sa vzťahujú rovnako aj na prípadné sťažnosti Klientov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 a to s celým procesom vybavovania, vrátane lehôt tak ako sú ustanovené vo VZP Poskytovateľa.

Uvedené informácie sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti internet uzatváraanou medzi Poskytovateľom a Klientom.

Tento dokument nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.09.2018.