

Ako ISP KOPANICENET plní nariadenie 2015/2120 od 30.4.2016

A, povinnosti mu vyplývajúce z čl. 4 ods. 1 Nariadenia?

a) 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;

neuplatňujeme

b) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako môže akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iné parametre týkajúce sa kvality služby v praxi ovplyvniť služby prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb;

obmedzenie objemu - neuplatňujeme

príklad k rýchlostiam jednotlivých ponúkaných programov: ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 12Mbit/s (Internet 3500) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 7 sekúnd. Taký istý vzorec sa použije pre výpočet času odosielania dát. Ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 8Mbit/s (Internet 2000) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 10s. Rýchlosť pripojenia do internetu je negarantovaná pri bežných ponúkaných programoch, nemala by však klesnúť pod minimálne prezentované hodnoty. Odozva by nemala presiahnuť 100ms v rámci SR, v rámci siete KOPANICENET od zákaznickej prípojky až po ISP dodávateľa priemerne 10ms. Stratovosť paketov by nemala presiahnuť 5%. Na príkladoch je vidieť koľko času je potrebné na stiahnutie toho istého dátového súboru pri rozdielne rýchlych pripojeniach do internetu.

c) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplatil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi;

neuplatňujeme

d) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1;

minimálna rýchlosť prístupu do internetu pre všetky programy je 5Mbit/s DOWNLOAD a 1Mbit/s UPLOAD a to medzi zákazníkom a naším ISP dodávateľom. Nakoľko ISP dodávateľ môže aj bez nášho vedomia túto rýchlosť obmedziť, na ich strane nevieme nič garantovať. Priemerná dostupná rýchlosť je 90-100% v čase od 23:00 hod do 18:00 hod z ponúkanej rýchlosti a v čase 18:00 hod do 23:00 hod 75-85% príklad: program Internet 3500, ktorý ponúkame s parametrami 12Mbit/s rýchlosť sťahovania dát - bežne dostupná rýchlosť pre tento program je 11Mbit/s rýchlosť sťahovania dát a 1 Mbit/s odosielania a to v čase od 23:00 hod do 18:00 hod. Maximálna rýchlosť je 100% z ponúkanej rýchlosti internetu.

e) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej

nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s písmenami a) až d).

Reklamácie vybavujeme priebežne podľa reklamačného poriadku vo všeobecných podmienkach.

Dodatočné informácie:

ak by užívateľovi nebola poskytovaná služba ktorú si objednal a za ktorú si riadne platí má možnosť kontaktovať nás telefonicky, písomne alebo emailom. Kontakty sú v zmluve a na webovej stránke www.kopanicenet.sk.

Užívateľ má možnosť zaslať elektronicky napr. „screenshot“ z merania dosahovanej rýchlosti internetu na jeho zariadení. Ponúkame možnosť vyslať nášho technika, aby urobil meranie rýchlosti priamo na adrese poskytovania služby a za prítomnosti užívateľa. Ak by sa preukázalo, že pochybenie je na našej strane vieme ponúknuť užívateľovi vyriešenie problému zdarma. Poslednou možnosťou ak by užívateľ nebol spokojný s objednanou službou, alebo by sme mu nedokázali technicky zabezpečiť kvalitu objednanej služby, tak zákazník môže odstúpiť od zmluvy prakticky okamžite nakoľko sú naše služby bez viazanosti.

b) povinnosť zverejniť informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia?

zverejňujeme všetky informácie podľa nariadenia v zmluvných dokumentoch a na webovej stránke www.kopanicenet.sk

c) povinnosti vyplývajúce mu z čl. 4 ods. 2 Nariadenia?

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zavedú transparentné, jednoduché a účinné postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 tohto článku.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, 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

umožňujeme koncovým užívateľom využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu.

Pokiaľ ide o zariadenie pripájajúce sa priamo na vysielač siete KOPANICENET je potrebné, aby koncové zariadenie bolo kompatibilné so sieťou KOPANICENET, tým je zaručená správna funkčnosť a kvalita objednaných služieb.

Poskytujeme zoznam kompatibilných zariadení na vyžiadanie

Kvalita služby je zaručená na dátovom kábli, ktorý je súčasťou koncového zariadenia siete KOPANICENET. Sieť KOPANICENET nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením. Pri pripojení viacerých užívateľov súčasne, sa služba môže deliť medzi nich.

Príklad:

Ak na dátovom kábli ktorí je súčasťou koncového zariadenia siete je služba napríklad 5Mbit/s sťahovanie a 1Mbit/s odosielanie potom pri rozdelení na dvoch užívateľov je na každého užívateľa 2,5Mbit/s sťahovanie a 0,5Mbit/s na odosielanie. Toto platí v prípade ak užívatelia súčasne naraz vyťažia pripojenie na internet. Čo sa často nestáva.

Viac na <http://kopanicenet.sk/index.php/internet/cennik>