

ANTIK Telecom s.r.o.

so sídlom v Košiciach, Čárskeho č.10, 040 01, IČO: 36 191 400

zap. v obchodnom registri Okresného súdu Košice I v odd. Sro vo vl.č.10988/V

INFORMAČNÝ DOKUMENT

podľa čl. 4 ods. 1 a 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ)
2015/2120 z 25. novembra 2015 (ďalej len „smernica“)

1. Opatrenia na riadenie prevádzky

1.1. Služba pripojenia do siete internet poskytovaná poskytovateľom neobsahuje, okrem opatrení súvisiacich s obmedzením rýchlosti špecifikovaných v bode 2, iné opatrenia, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, neobsahuje opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na súkromie užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

1.2. Poskytovateľ nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu užívateľa prostredníctvom podnikom riadených technologických zariadení, okrem prípadov ustanovených právnymi predpismi Slovenskej republiky, kedy je takýto postup nariadený príslušným štátnym orgánom na základe zákona.

2. Obmedzovanie objemu rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality poskytovanej služby

2.1. Služba Antik Štandard a Antik Plus nemá aplikované opatrenia na obmedzenie objemu, rýchlosti alebo iných parametrov ovplyvňujúcich kvalitu služby.

2.2. Služba ANTIK Wireless obsahuje stanovený voľný objem dát časovo ohraničený, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená v rámci uplatnenia FUP (Fair User Policy). V dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát; prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

2.3. Pre službu ANTIK Wireless Plus platia rovnaké pravidlá a podmienky ako pre službu ANTIK Wireless. Služba ANTIK Wireless Plus sa od služby ANTIK Wireless líši jediným pravidlom dovoleného prekročenia FUP limitu, ktorý je pre túto službu nastavený na hodnotu dvojnásobku hodnoty pre službu ANTIK Wireless.

2.4. Uplatnenie Fair User Policy protokolu (FUP)

Pre vypočítavanie stiahnutého prenosu platia nasledovné pravidlá: Ak za posledných 48 hodín nebol traffic vyšší ako stanovená hranica dát v GB, vtedy nedôjde k uplatneniu FUP pravidla. Zákazník, ktorý počas 2 dní za sebou bude mať traffic vyšší ako stanovená hranica, systém nasledujúci deň po tomto prekročení nastaví tzv. SHAPE (maximálna povolená rýchlosť) pre zákazníka na úrovni 3 Mbit/sec pre download aj upload, to znamená, že túto rýchlosť zákazník už neprekročí počas 1 nasledujúceho dňa od nastavenia tzv. SHAPE pravidla. Po tomto čase ak zákazník neprekročí vyššie zmienený objem dát SHAPE sa zruší. V prvom rade si je potrebné uvedomiť, že prekročenie takéhoto limitu môže nastať buď neúmerným množstvom stiahnutých dát, ktoré sa dajú kontrolovať online rôznymi typmi programov (nami odporúčaným programom DUmeter) resp. informáciami na stránke <http://fup.antik.sk> resp. prekročenie môže nastať zlou konfiguráciou počítača zákazníka (nenainštalované antivírusové programy, antispysware programy, neaktualizovaný OS). Stanovená hranica FUP limitu je priebežne aktualizovaná na stránkach <http://fup.antik.sk>.

3. Špecifikácia proklamovanej rýchlosti pre službu internetového prístupu

3.1. Maximálna prenosová rýchlosť.

3.1.1. pre technológiu bezdrôtového prenosu dát pri použití :

- štandardu IEEE 802.11b/g, teda 2,4GHz technológie, u zákazníka je 6 Mb/s
- štandardu IEEE 802.11a, teda technológiu 5GHz, je 18 Mb/s
- štandardu IEEE 802.11n, taktiež technológiu 5GHz, je 48 Mb/s

v závislosti od lokality, v ktorej je možné pripojenie k sieti spoločnosti ANTIK zriadiť.

3.1.2. pre optickú technológiu je potenciálne dosiahnuteľná rýchlosť 70mbps,

- pri doplnkovej službe „Aktivácia internetu s maximálnou rýchlosťou do 1gbps“ je dosiahnuteľná rýchlosť 950 gbps. Minimálna rýchlosť je 192kbps.

3.2. Rýchlosť pripojenia závisí najmä od kvality signálu, preťaženia siete a použitých koncových zariadení, pričom na uvedené kvalitatívne parametre vplýva aj zaťaženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, čo znamená, že hoci samotné pripojenie umožňuje využívať stanovenú rýchlosť, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa účastník pripája, táto rýchlosť nemusí byť dosiahnutá.

3.3. Na kvalitu služby ANTIK Wireless vplývajú aj technické parametre (latencia – odozva, kolísanie, kvalita prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť účastníka pripojeného bezdrôtovo do uzla Siete - čím ďalej je účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a čím je počet účastníkov pripojených v rámci rovnakého uzla vyšší, tým viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov v dôsledku opísaných faktorov, ktoré nemajú pôvod v sieti spoločnosti ANTIK alebo v objednanej službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby.

3.4. Maximálna prenosová rýchlosť nie je zároveň *garantovanou* rýchlosťou. Významné odchýlky od odhadovanej maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

3.5. V prípade spomalenia prenosovej rýchlosti alebo iného obmedzenia po prekročení dátového limitu, poskytuje poskytovateľ prístup k sieti internet:

a) výšku mesačného dátového limitu FUP je priebežne aktualizovaný na stránkach <http://fup.antik.sk>.

b) najnižšiu prenosovú rýchlosť po prekročení dátového limitu 3072/3072 kbit/s.

Iné využívané služby, ako napr. VOIP, IPTV, OTT, môžu ovplyvniť maximálnu možnú dosahovanú rýchlosť pre prístup k internetu, keďže využívajú rovnaké prenosové pásmo.

3.6. Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ), podľa ich odporúčania

pre fixné pripojenie predstavuje:

Maximálna rýchlosť - rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 0,00 hod. do 24,00 hod.

Minimálna rýchlosť - rýchlosť, ktorá je minimálne 40 % z maximálnej rýchlosti.

Proklamovaná rýchlosť-rýchlosť, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu. Jej konkrétne hodnoty sú uvádzané v čl.3 bod 3.1 tohto dokumentu.

4. Nápravné prostriedky koncových užívateľov služby

4.1. V prípade akejkolvek 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 poskytovateľom v bode 1 až 3 je oprávnený koncový užívateľ služby (zákazník) uplatniť u poskytovateľa služby postupom podľa čl. III bod 3 Všeobecných zmluvných podmienok o poskytovaní služieb internet (ďalej len „VZP“) a Reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou VZP.

4.2. Žiadosť o nápravu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

4.2.1. V prípade, ak koncový užívateľ (zákazník), ktorý je spotrebiteľom nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ služby vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že poskytovateľ služby porušil jeho práva, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. právo obrátiť sa na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu je spotrebiteľ povinný podať poskytovateľovi služby písomne na adresu

ANTIK Telecom, s.r.o., Čárskeho 10, 40 01 Košice alebo elektronicky na adresu antik@antik.sk

4.2.2. Ak poskytovateľ služby na žiadosť spotrebiteľa podľa bodu 4.2.1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služby je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.

4.3. Za nedodržanie požiadaviek na výkonnosť na účely aktivácie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi právnym poriadkom Slovenskej republiky sa považuje, ak sa akékoľvek významné, nepretržité alebo pravidelne sa opakujúce nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou, ktorú uvádza poskytovateľ služieb prístupu k internetu v bode 1 až 3, konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného príslušným orgánom štátnej správy. Predchádzajúce sa uplatňuje len na zmluvy uzavreté alebo obnovené od 29.11.2015.

4.4. Uplatňovanie reklamácie kvality služieb.

4.4.1. Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku s 24 hodinovou dostupnosťou na tel. č. 055/30 12345, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku III. ods. 3 písm. e) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

4.4.2. Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

4.4.3. Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 6 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 7:00 hod. do 19:00 hod. Ak porucha bola hlásená po 19:00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 12:00 hod. nasledujúceho dňa.

4.4.4. Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

A) Porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo siete spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o., viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dňi v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) Porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavíreniu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

4.4.5. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi. Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.

4.4.6. Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, mimo bytu, ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. platných v čase hlásenia poruchy.

4.5. Poskytovateľ služby vybavuje sťažnosti nasledovným pracovným postupom:

4.5.1. sťažovateľ poruchu nahlási telefonicky na call centrum spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., na tel. kontakt : +421 55/30 12345, alebo mailom na adresu: antik@antik.sk spolu s podpísaným a oscanovaným dokumentom - sťažnosť, alebo priamo na ktorékoľvek zákaznícke centrum nachádzajúce sa na pobočkách ANTIK Telecom s.r.o.,

4.5.2. na call centre spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. pracovník podniku požiadava sťažovateľa o uvedenie údajov sťažovateľa/ číslo občianskeho preukazu /a do 24 hodín je sťažovateľ kontaktovaný technikom podniku

4.5.3. ak je sťažnosť zaslaná sťažnosť mailom – doba vybavenia sťažnosti je do 30 dní

4.5.4. ak ide o osobnú sťažnosť na zákazníckom centre na pobočke ANTIK Telecom s.r.o. - v prípade nevyriešenia predmetu sťažnosti – je zaslaná písomná odpoveď do 30 dní.

4.6. ANTIK Telecom s.r.o. ako poskytovateľ služby pripojenia do siete internet poskytuje pre účastníkov so zdravotným postihnutím informácie o podrobnostiach produktov a služieb na ktoromkoľvek zákazníckom centre nachádzajúcom sa na pobočkách ANTIK Telecom

s.r.o., pričom pre osoby so zdravotne ťažkým postihnutím je prístup na zákaznícke centrum v sídle ANTIK Telecom s.r.o. zabezpečený bezbariérový prístup.

5. Závěrečné ustanovenia

5.1. Informačný dokument je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o pripojení o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby uzavretej medzi poskytovateľom služby a koncovým užívateľom služby (zákazníkom).

5.2. Podpisom na tomto dokumente koncový užívateľ služby (zákazník) potvrdzuje, že sa oboznámil s Informačným dokumentom na plnenie povinností podľa článku 4 ods.1 a 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 a ako koncový užívateľ svojim podpisom prevzatie Informačného dokumentu potvrdzuje.

V Košiciach

ANTIK Telecom s.r.o.
Ing. Igor Kolla - konateľ

Dátum prevzatia:

.....

Meno a priezvisko zákazníka
podpis