

Odpovede ako ISP NEVERNET plní nariadenie 2015/2120 od 30.4.2016

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

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

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 10Mbit/s (program CABLE BASIC) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 8 sekúnd. Taký istý vzorec sa použije pre výpočet času odosielania dát.

Ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 50Mbit/s (program CABLE PROFI) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 2s.

Rýchlosť pripojenia do internetu je negarantovaná pri bežných ponúkaných programoch, nemala by však klesnúť pod minimálne prezentované hodnoty.

Odozva by nemala presiahnuť 100ms.

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.

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

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 1Mbit/s

bežne dostupná rýchlosť je 50% z ponúkanej rýchlosti

príklad: program HOME PROFI, ktorý ponúkame s parametrami 50Mbit/s rýchlosť sťahovania dát - bežne dostupná rýchlosť pre tento program je 25Mbit/s rýchlosť sťahovania dát.

Bežne dostupná rýchlosť by mala byť dosahovaná 95% počas celého dňa.

Maximálna rýchlosť je 100% z ponúkanej rýchlosti internetu.

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 v sú v zmluve a na webovej stránke www.nevernet.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 finančnú kompenzáciu.

Poslednou možnosťou ak by užívateľ nebol spokojný s objednanou službou, alebo by sme mu nedokázali technicky zabezpečiť kvalitu objednanej služby, tak sa vieme dohodnúť na ukončení služby dohodou.

B, povinnosť zverejniť informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia?,

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

Kvalita služby je zaručená na dátovom kábli, ktorý je súčasťou koncového zariadenia siete NEVERNET. Siet NEVERNET nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením.

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

Poskytujeme zoznam kompatibilných zariadení na vyžiadanie.