

Odpovede ako ISP Oranet, s.r.o. 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 10240 kbit/s (program 5G2 Dual Internet FLAT neobmedz. 10240/2048 kbps) 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 5G2 Dual Internet FLAT neobmedz. 20480/2048 kbps) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 4s.**
- **rýchlosť pripojenia do internetu je negarantovaná pri bežných ponúkaných programoch, nemala by však klesnúť pod minimálne prezentované hodnoty.**
 - **Odozva by nemala presiahnuť 100ms a stratovosť paketov by nemala presiahnuť 5%.**

Na príkladoch je vidieť koľko času je potrebné na stiahnutie toho istého dátového súboru pri rozdielnych programoch pripojeniach do internetu.

jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplátil, 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 5G2 Dual Internet FLAT neobmedz. 10240/2048 kbps, ktorý ponúkame s parametrami 10240/2048 kbp/s rýchlosť sťahovania dát - bežne dostupná rýchlosť pre tento program je 5140 kbp/s 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 akejkol'vek 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.oranet.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 objedanej 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.oranet.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 Oranet, s.r.o. . Spoločnosť nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením. Alebo jeho vlastnou sieťou.**
- **pokiaľ ide o zariadenie pripájajúce sa priamo na vysielač siete Oranet, s.r.o. je potrebné, aby koncové zariadenie bolo kompatibilné so sieťou Oranet, s.r.o., tým je zaručená správna funkčnosť a kvalita objednaných služieb.**

Poskytujeme zoznam kompatibilných zariadení na vyžiadanie.