

Zákaznícka linka  
E-mail  
Kontaktný formulár

**0850 211 112**  
info@digislovakia.sk  
<https://www.digislovakia.sk/kontakt/>

## Predzmluvné informácie pre Službu internetového prístupu

Plnenia, pre ktoré je určená táto Predzmluvná informácia, sú vymedzené v samostatnom Zhrnutí zmluvy, ktoré je Vám poskytnuté spolu s touto Predzmluvnou informáciou. Konkrétna Služba internetovej televízie, ku ktorej sa táto Predzmluvná informácia poskytuje, je označená v Zhrnutí zmluvy a v Zmluve.

### 1. Základné vlastnosti plnenia

Služba internetového prístupu je verejná elektronická komunikačná služba umožňujúca prístup do internetu poskytovaná prostredníctvom technológie VDSL, Active Ethernet alebo Optik. K Službe internetového prístupu sú stanovené hodnoty minimálnej, bežne dosahovanej a maximálnej rýchlosti. Hodnoty minimálnej, bežne dosahovanej a maximálnej rýchlosti sú uvedené v Zhrnutí zmluvy a Cenníku, ktorý je súčasťou Zmluvnej dokumentácie.

#### Parametre Služby internetového prístupu:

**Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0.00 hod. do 19.00 hod.), za predpokladu, že k zariadeniam, ktoré sme vám poskytli za účelom využívania Služby, nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je vyjadrená rýchlosťou sťahovania – downstream a odosielania – upstream. Maximálna rýchlosť Služby na metalickej ADSL alebo VDSL technológii poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program služby. Po zriadení Služby internetového prístupu na metalickej technológii vám pridáme tzv. inicializačný rýchlostný profil potrebný na korektné nastavenie služby. V inicializačnom rýchlostnom profile je možné dosiahnuť maximálne Bežne dostupné rýchlosti pre sťahovanie a odosielanie (ak ste si zvolili doplnkovú službu Zvýšený Upstream, uvedené sa uplatní aj na ňu). Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania pre Službu internetového prístupu na metalickej technológii je dosiahnuteľná do 3 (troch) dní od jej zriadenia.

**Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú môžete väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe.

**Proklamovaná (propagovaná) rýchlosť** je rýchlosť, ktorú používame na propagovanie jednotlivých programov Služby.

Rýchlosť Služby poskytovanej prostredníctvom metalickej technológie môže pri využívaní spolu so Službou internetovej televízie závisieť od využívanej šírky pásma Službou internetovej televízie. Vplyv na šírku využívaného pásma Službou internetovej televízie má aj počet využívaných koncových zariadení (napr. OTT STB) a rozlíšenie sledovaného televízneho obsahu (HD/SD). Významné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejšieho obsahu. Sme oprávnení v stanovených prípadoch uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, uplatňovať meranie a riadenie prevádzky za účelom predchádzania preťaženia sieťového spojenia, stanovíť obmedzenia týkajúce sa prístupu k službám, aplikáciám alebo informáciám. Na kvalitu a rýchlosť Služby internetového prístupu vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov), ako aj vzdialenosť koncového bodu vašej Služby od uzla Siete (čím ďalej je koncový bod Služby, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia) a počet ďalších účastníkov zapojených na rovnakom káblovom zväzku (čím viac ďalších účastníkov využíva šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia). Pokiaľ nami uplatňované opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informujeme o tomto vplyve (napr. v Zmluve, jej súčasťiach) v rozsahu povinnosti vyplývajúcej nám z platnej právnej úpravy. Ak v dôsledku uplatnenia opatrení na riadenie prevádzky dochádza k zníženiu rýchlosti prenosu, počas uplatňovania takéhoto opatrenia na riadenie prevádzky budete môcť využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie a sťahovať obsah s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov môže byť v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

### 2. Spôsob fakturácie a podmienky predčasného ukončenia zmluvy

Fakturácia služieb je na mesačnej báze. Prvá vystavená faktúra môže byť vyššia, nakoľko môže obsahovať pomernú časť mesačných poplatkov od aktivácie služby do konca prvého zúčtovacieho obdobia + mesačné poplatky za nasledujúce zúčtovacie obdobie (platba vopred za Služby). Mesačné poplatky sú pravidelne sa opakujúce poplatky vyúčtované vo faktúre. Fakturačné obdobie a spôsob zasielania faktúry (elektronicky, papierovo) sú uvedené v Zmluve. Splatnosť faktúry je uvedená na faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy 10. (desiaty) kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie Služby internetovej televízie, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou. Ak výpovedná doba uplynie počas viazanosti, môžeme od Vás požadovať zaplatiť doúčtovanie ceny. Výpovedná lehota uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Vaša písomná výpoveď riadne doručená Podniku. V prípade ak chcete ukončiť niektorú z doplnkových služieb, k ukončeniu

príslušnej doplnkovej služby dôjde uplynutím výpovednej lehoty. Výpovedná lehota uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom bola Vaša žiadosť o ukončenie príslušnej doplnkovej služby doručená Podniku..

Ak výpovedná doba uplynie počas plynutia splátok Aktivačného poplatku a k ukončeniu Zmluvy dôjde pred vyčerpaním BONUS-u na Aktivačný poplatok, môžeme od Vás požadovať zaplatiť doučtovanie alikvotnej časti Aktivačného poplatku

Ukončením poskytovania Služby internetovej televízie zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronickou komunikačnou službou (napr. doplnkové služby (napr. extra balíky), nájom zariadení, výpožička zariadení), ak nie je uvedené inak. Jednotlivé služby odlišné od Služby Televízie je možné ukončiť samostatne bez dopadu na poskytovanie Služby Televízie. Ak odstúpite od Služby Televízie, ku ktorej ste si kúpili tovar s podmienene poskytnutou zľavou, môžete sa rozhodnúť ukončiť zmluvu aj v časti predaja tovaru.

Všetky cenové informácie sú uvedené v Cenníku príslušnej služby, dostupnom na [www.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk).

### 3. Nároky Účastníka v súvislosti s neplnením zmluvne dohodnutých parametrov

**Odstránenie poruchy:** Ak sa vyskytnú poruchy v poskytovaní Služby, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

**Vrátenie pomernej časti ceny:** Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zaviného neposkytovania Služby. V prípade Služby poskytovanej prostredníctvom internetu máte uvedené právo, ak Služba nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si môžete uplatniť žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

**Odstúpenie od zmluvy:** Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak Vám Služba ani po opakovanej uznanej reklamácií nie je poskytovaná podľa zmluvy alebo v stanovenej kvalite; právo na odstúpenie si môžete uplatniť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácií, ak daný stav stále pretrváva.

Podmienky poskytovania služieb podľa tejto informácie môžu upravovať situácie, v ktorých bude uplatnenie uvedených práv vylúčené. Najmä pôjde o prípady, keď niektorá z uvedených skutočností nastane mimo nášho zavinenia, ak je spôsobená z dôvodov na Vašej strane, z dôvodov Vyššej moci alebo je dôsledkom uplatnenia našich práv podľa podmienok služieb (napr. obmedzenie služby pre neplatenie, uplatnenie pravidiel pre korektné využívanie služieb).

Uvedené nároky a podmienky ich uplatnenia sa vzťahujú aj na ostatné služby uvedené v Zhrnutí zmluvy, ak tu alebo v podmienkach takýchto služieb nie je uvedené inak.

V prípade uplatnenia zodpovednosti za vady zariadenia poskytnutého do odplatného alebo bezodplatného dočasného užívania Vám na čas odstraňovania vady poskytneme dočasne náhradné zariadenie.

Máte právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za služby, kvality poskytovanej služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti so Službou. Reklamáciu môžete uplatniť na našom predajnom mieste alebo písomne v listinnej forme, prípadne elektronicky, ak svoje podanie doplníte písomne v listinnej forme do 3 (troch) pracovných dní. Lehota na uplatnenie reklamácie je najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom Vám bola faktúra doručená alebo nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Požiadavky na obsahové náležitosti uplatnenej reklamácie a detailný postup vybavenia reklamácie sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti DIGI SLOVAKIA, s.r.o.. Výsledok prešetrenia reklamácie Vám oznámime do 30 dní od jej uplatnenia. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní; o predĺžení Vás informujeme počas plynutia pôvodnej 30 dňovej lehoty. Reklamácia fakturácie nie je dôvodom pre neuhradenie faktúry. Pri odôvodnenej reklamácií výšky fakturácie Vám bude prislúchajúca suma fakturácie zaúčtovaná do faktúry. Pri odôvodnenej reklamácií kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie, popisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

Ak ste spotrebiteľom a nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete nám svoju nespokojnosť prejavovať prostredníctvom žiadosti o nápravu. Žiadosť o nápravu nám môžete zaslať štandardnými spôsobmi aj elektronicky na adresu [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk). Ak Vašu žiadosť o nápravu zamietneme, alebo sa k nej nevyjadríme do 30 dní odo dňa jej odoslania, môžete orgánu alternatívneho riešenia sporov predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pri predkladaní návrhu postupujte v súlade so zákonom o alternatívnom riešení sporov. Orgánom príslušným na riešenie sporov, ktoré sa týkajú ceny a kvality verejných elektronických komunikačných služieb, je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné plnenia Slovenská obchodná inšpekcia. Ak nie ste spotrebiteľom a nesúhlasíte s výsledkom alebo spôsobom vybavenia Vašej reklamácie, týkajúcej sa verejných elektronických komunikačných služieb, môžete sa obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tým nie sú dotknuté Vaše práva obrátiť sa žalobou na súd.

#### **4. Opatrenia, ktoré môžeme prijať v reakcii na bezpečnostné incidenty**

Pokiaľ je to potrebné môžeme za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Sieť, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo zmluvou: 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k sieť (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia), 2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení, 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity siete, alebo 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so Zmluvnou dokumentáciou spoločnosti DIGI SLOVAKIA, s.r.o. a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatníme, môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informuje o tomto vplyve (napr. v zmluve, jej súčastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

#### **5. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti vyúčtovania a monitorovania spotreby**

Služba má definovaný objem dát, po ktorého spotrebe dochádza k spomaleniu služby, t.j. FUP. Hranica FUP je stanovená na 300 GB/mesiac a predstavuje súčet prijatých a odoslaných dát. Do preneseného objemu dát sa započítava aj prenos nevyžiadanych dát. Negarantovaná rýchlosť po prekročení hranice FUP je 20% z maximálnej rýchlosti využívaného balíka. Po znížení rýchlosti môže dôjsť k sťaženiu využívania dátovo náročnejších internetových stránok a aplikácií, sťahovania dátovo náročnejších obsahov a prehliadania a sťahovania dátovo náročnejších multimediálnych súborov. Objem prenesených dát si môžete overiť na zákazníckej linke 0850 211 112 (v cene miestneho hovoru). Na vyúčtovanie poplatok za Službu nemá objem spotrebovaných dát žiadny vplyv.

#### **6. Osobné údaje poskytnuté pred poskytovaním služby alebo zhromažďované pri poskytovaní služby**

Za účelom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb je nevyhnutné, aby ste nám poskytli vaše osobné údaje minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, adresa bydliska, rodné číslo, číslo a typ dokladu totožnosti a štátna príslušnosť. V závislosti od poskytovanej služby a prípadne vášho súhlasu budeme spracúvať tiež v nevyhnutnom rozsahu, na stanovený účel a po nevyhnutnú dobu prevádzkové a lokalizačné údaje. Údaje budú spracúvané na účely definované Zákonom o elektronických komunikáciách a v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane osobných údajov fyzických osôb pri ich spracúvaní a prenose. Podrobné informácie o spracovaní Vašich osobných údajov sú v súlade s príslušnou právnou úpravou uvedené na stránke <https://www.digislovakia.sk/ochrana-osobnych-udajov/>.

#### **7. Ďalšie relevantné informácie**

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné zmluvné podmienky plnení. Všetky podmienky sú uvedené vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku príslušnej Služby, v Osobitných podmienkach príslušnej služby, v Zmluve a v podmienkach Kampane, pokiaľ Účastník využil Kampaň, (spolu ďalej len „Zmluvné podmienky“). Slová s veľkými písmenami, ktoré nie sú vysvetlené v tomto dokumente, majú význam podľa Zmluvných podmienok.