

Vyhlásenie

spoločnosti BARTANET s.r.o. k plneniu Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 od 30.4.2016 z 25.11.2015, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 30.4.2016 (ďalej len „Nariadenie“).

1. plnenie povinnosti vyplývajúcej z čl. 4 ods. 1 Nariadenia

a) uviesť v každej zmluve a zverejniť 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

Žiadne vyššie uvedené opatrenia spoločnosť BARTANET s.r.o. neuplatňuje

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

Žiadne obmedzenie objemu rýchlosti či iných parametrov týkajúcich sa kvality služby v praxi neuskutočňujeme

Rýchlosť sťahovania súborov je závislá od poskytovania toho ktorého programu / tarify, ktorých vymedzenie, parametre, rýchlosť sťahovania súborov a cena je uvedená na stránke www.bartanet.sk/cennik.

Rýchlosť pripojenia do internetu nie je garantovaná, pri bežnej prevádzke neklesne pod uvedené parametre.

Odozva by nemala presiahnuť 100ms.

Stratovosť paketov by nemala presiahnuť 10%.

Príkladmo uvádzame, že pri tarife 4/1 Mb/s (W2) trvá stiahnutie súboru o veľkosti 10 MB 20 sekúnd.

Pri tarife 12/3 Mb/s (5W4) (1) trvá stiahnutie súboru o veľkosti 10 MB 6 sekúnd.

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;

Žiadne iné služby, než sú služby prístupu k internetu, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu neposkytujeme.

d) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k 1 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 sťahovania a odosielania dát pre všetky programy je ... Mbit/s

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

Maximálna rýchlosť je 100% z ponúkanej rýchlosti internetu.

Proklamovaná rýchlosť je 98% z ponúkanej rýchlosti internetu.

Významné odchýlky od uvedených proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát by mohli ovplyvniť rýchlosť sťahovania a odosielania dát a znížiť komfort pri využívaní poskytovaných služieb.

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).

Užívateľ služieb je oprávnený a povinný uplatniť reklamáciu kvality poskytovaných služieb kedykoľvek písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky (v čase od 7:00 do 17:00 hod. v pracovných dňoch) a tiež non-stop formou sms na telefónne číslo uvedené na stránke bartanet.sk

Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti paušálneho poplatku pri prerušení pripojenia spôsobeného živelnými pohromami, ak pripojenie nebude obnovené do 48 hodín.

Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti paušálneho poplatku, ak trvá prerušenie viac ako 8 hodín od nahlásenia poruchy.

V prípade existencie poruchy na strane poskytovateľa, poruchu odstraňujeme prostredníctvom servisného technika ihneď.

V prípade nemožnosti odstránenia závady v poskytovaní služieb je zmluva ukončená dohodou s užívateľom.

2. plnenie povinnosti zverejniť informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia

Všetky informácie podľa Nariadenia zverejňujeme na webovej stránke www.bartanet.sk

3. plnenie povinností vyplývajúcich z čl. 4 ods. 2 Nariadenia

Každý užívateľ je oprávnený a povinný ihneď po vyskytnutí sa poruchy, nekvality alebo zníženej kvality v poskytovaných službách túto skutočnosť oznámiť poskytovateľovi.

Poskytovateľ sa zaväzuje ihneď vykonať všetky úkony potrebné k zabezpečeniu nerušeného užívania poskytovaných služieb užívateľom, a to odstránením príčin poskytovania služieb v nedostatočnej kvalite, resp. neposkytovania služieb.

V prípade, ak je možné, resp. nutné vykonať kontrolu vadného poskytovania služieb priamo u užívateľa, zaväzuje sa poskytovateľ zabezpečiť vykonanie takejto kontroly najneskôr do 12 hodín od podania sťažnosti užívateľa, a to v čase dohodnutom s užívateľom.

V prípade, ak prerušenie poskytovaných služieb trvá viac ako 8 hodín, a prerušenie je spôsobené vadou na strane poskytovateľa, má užívateľ právo na vrátenie pomernej časti paušálneho poplatku.

V prípade, ak prerušenie poskytovaných služieb trvá viac ako 48 hodín, a prerušenie je spôsobené živelnými pohromami (vietor, blesk), má užívateľ právo na vrátenie pomernej časti paušálneho poplatku.

Užívatelia majú právo 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

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

Užívateľ je oprávnený vyžiadať od poskytovateľa zoznam kompatibilných zariadení, ktorý mu obratom zašleme.