

Kvalita a rýchlosť poskytovanej služby, obmedzenia služby .

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu, alebo nastavením koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.
5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
7. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
8. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.
9. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.
10. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatňuje opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
11. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:
 - a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, a vrátane uvádzania parametrov služieb v

Cenníku a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť.

Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

- b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.
 - c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas každého dňa (24h)
 - d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, na ktorú sa môže znížiť rýchlosť pripojenia. Minimálna rýchlosť je 20% z maximálnej rýchlosti
12. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby.
13. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
 - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
 - c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
14. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami), má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou, alebo osobne, odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Sťažnosť a Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku, ktorý je uvedený vo Všeobecných podmienkach.