



XpresNet, spol. s r.o., A. Bernoláka 2167/27, 010 01 Žilina

IČO: 52243745

DIČ: 2121012795

IČ DPH: 2121012795

Zápis v OR OS v Žiline, oddiel Sro, vložka č. 72412/L (ďalej ako podnik)

<http://www.xpresnet.eu> hotline@xpresnet.eu **hotline: +421 911 594 657**

Prevádzkový poriadok pre poskytovanie služieb prístupu k sieti Internet platný od 1.1.2025

1) Definícia použitých pojmov

Poskytovateľ služieb je spoločnosť XpresNet, so sídlom A. Bernoláka 2167/37, 010 01 Žilina, IČO: 52 243 745 (ďalej ako podnik alebo poskytovateľ)

Účastníkom sa rozumie konečný príjemca služby, to jest fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Podnikom uzavrie Zmluvu o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb.

Zmluva o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb je dokument uzatvorený v zmysle zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších dodatkov uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom, na základe ktorej Podnik poskytuje služby prístupu k sieti Internet.

Službou prístupu k sieti Internet sa rozumie pripojenie Účastníka prostredníctvom siete a zariadení poskytovateľa, poskytovaná podľa možnosti v danej lokalite na báze rádiových spojov, prípadne metalickým alebo optickým káblom.

Verejnou telekomunikačnou sieťou sa rozumie prístupová sieť Poskytovateľa, slúžiaca pre elektronickú komunikáciu.

2) Podmienky poskytovania služby

Služba je zákazníkovi poskytovaná na základe Zmluvy o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb.

Služba je zákazníkovi odovzdávaná na koncovom (demarkačnom bode), ktorým je

- pri pripojení rádiovým - výstupný Ethernet port napájača, prípadne rádiové jednotky CPE
- pri pripojení technológiou Ethernet – zásuvka typu RJ45 v mieste inštalácie
- pri pripojení optickým káblom – zásuvka typu RJ45 na výstupe optického prevodníka.

Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť a kvalitu poskytovanej služby **len po koncový bod siete u zákazníka.**

Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch na sieti ako aj na zariadeniach dodaných Účastníkovi, ktoré sú vlastníctvom Poskytovateľa. Za poruchu sa nepovažuje znížená kvalita služby na rozhraní Wi-Fi, ktorá nie je zapríčinená poruchou zariadenia.

Zariadenia dodané Účastníkovi pri inštalácii (wifi router, mikrovlnné zariadenie, optický prevodník) sú majetkom Prevádzkovateľa. V prípade ukončenia zmluvného vzťahu je Účastník tieto povinný vrátiť Prevádzkovateľovi.

Náklady na prevádzku zariadení Účastníka v mieste inštalácie znáša v plnej miere Účastník.

Zákazník nesmie k sieti Prevádzkovateľa pripájať neschválené zariadenia.

3) Charakteristika poskytovanej služby

Službou prístupu k sieti Internet sa rozumie pripojenie k sieti Internet s parametrami definovanými v Zmluve o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb a aktuálnej Tarify Prevádzkovateľa.

Ponuka dostupných možností pripojenia je závislá od geografickej lokality Účastníka a možnostiach siete Prevádzkovateľa v danej lokalite.

Technické parametre služieb sú definované v aktuálnej Tarife Prevádzkovateľa služieb.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah prenášaný sieťou Internet ako aj za kvalitu služieb poskytovaných treťou stranou (prevádzkovateľom web stránok a serverov).

Rýchlosťou služby smerom k Užívateľovi (download) a od Užívateľa (upload) sa rozumie proklamovaná rýchlosť, ktorú Účastník dosiahne minimálne 1 krát za 24 hodín. Reálna rýchlosť je závislá na aktuálnom vyťažení siete a možnostiach daného servera, s ktorým Účastník komunikuje.

Bežne dostupná rýchlosť sa pohybuje na úrovni 70% proklamovanej rýchlosti.

Poskytovateľ nezodpovedá za prípadne zníženie kvality služby za odovzdávacím (demarkačným) bodom, ktoré je spôsobené rušením na strane wifi, prípadne na zariadeniach vo vlastníctve Užívateľa.

Za účelom zaistenia integrity a bezpečnosti siete Prevádzkovateľ monitoruje druh sieťovej prevádzky najmä pre zamedzenie tzv. DDos útokom a takúto závadnú prevádzku eliminuje.

4) Práva a povinnosti Užívateľa služby a Poskytovateľa

Užívateľ má právo

- mať poskytovanú službu v kvalite zodpovedajúcej špecifikácii definovanej v Zmluve o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb a Tarife Prevádzkovateľa.

- oboznámiť sa s dokumentami, súvisiacimi so zmluvným vzťahom a s poskytovaním služby. Tieto dokumenty sú trvale prístupné aj na webovom sídle Prevádzkovateľa.

Užívateľ nesmie

- zasahovať do siete a zariadení Prevádzkovateľa

- zdieľať poskytovanú službu mimo oblasť svojho bytu/domu/sídla/nehnuteľnosti

- generovať sieťovú prevádzku s negatívnym dopadom na priepustnosť siete (DoS, DDoS útoky)

- pripájať k sieti Prevádzkovateľa neschválené zariadenia

- porušovať platné zákony SR v oblasti kybernetickej bezpečnosti

- využívať sieť k akýmkoľvek protiprávnym a protispoločenským činnostiam

Prevádzkovateľ má právo

- meniť parametre a topológiu siete ak pri tom budú dodržané deklarované parametre služby

- prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutnú dobu potrebnú pre servis alebo modernizáciu siete. Neposkytovanie služby v tomto prípade nie je poruchou. Rovnako sa za poruchu nepovažuje prerušenie poskytovania služby v prípade zásahu vyššej moci.

- obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby v prípade zistenia porušenia podmienok poskytovania alebo v prípade porušenia zákonov SR

- Uchovávať štatistické údaje o využívaní siete Účastníkom za účelom optimalizácie siete.

Prevádzkovateľ je povinný

- udržiavať sieť v stave schopnom prevádzky služieb v dohodnutej kvalite

- bez zbytočného odkladu realizovať všetky servisné zásahy na sieti, ktoré môžu mať dopad na kvalitu poskytovanej služby

- uchovávať údaje Účastníkov v rozsahu potrebnom pre ich jednoznačnú identifikáciu za účelom plnenia zmluvného vzťahu

5) Nahlasovanie porúch

V prípade, ak Užívateľ zistí zníženie kvality poskytovanej služby alebo jej výpadok, nahlási túto skutočnosť

- telefonicky na hotline +421 911 594 657
- emailom na hotline@xpresnet.eu
- sms správou na +421 911 594 657

V hlásení poruchy uvedie klient: číslo zmluvy prípadne meno Účastníka, typ hlásenej poruchy, prípadne ďalšie doplňujúce informácie potrebné pre diagnostiku a odstránenie poruchy.

Klient bude následne informovaný o procese odstraňovania poruchy Prevádzkovateľom

6) Iné ustanovenia

V prípade ukončenia zmluvného vzťahu je Účastník povinný vrátiť zariadenia poskytnuté podnikom, prípadne uhradiť finančnú náhradu podľa Tarify najneskôr do 7 dní. Právo na náhradu inej škody týmto dotknuté nie je.

Za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb je Prevádzkovateľ oprávnený zavádzať pravidlá ferovej užívateľskej politiky FUP. Za týmto účelom môže dočasne obmedziť službu, pokiaľ by tým mohlo dôjsť k zahlteniu alebo preťaženiu siete.

Za účelom udržania bezpečnosti a integrity siete si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo blokovat' komunikáciu na vybraných portoch.

7) Záverečné ustanovenia

Tento prevádzkový poriadok je nedeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb spoločne s platnou tarifou a Všeobecnými podmienkami poskytovania služieb.

Ustanovenia explicitne neupravené v tomto prevádzkovom poriadku sa riadia zákonom č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších dodatkov, prípadne inými zákonmi platnými v SR.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a dodatky tohto Prevádzkového poriadku. V takom prípade oboznámi Účastníkov s dátumom začiatku platnosti nového Prevádzkového poriadku.

Platný prevádzkový poriadok je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa <https://www.xpresnet.eu/>

Účastník podpisom Zmluvy prehlasuje, že sa oboznámil s týmto prevádzkovým poriadkom, rozumie jeho obsahu a akceptuje ho v plnej miere.

V Žiline dňa 1.1.2025

Tento Prevádzkový poriadok tvorí prílohu Zmluvy číslo :

Zákazník svojim podpisom potvrdzuje obdržanie rovnopisu tohto dokumentu a svoj súhlas s jeho obsahom

Dátum:

Za Podnik:

Za Účastníka: