

**Prevádzkový poriadok spoločnosti TESATEL, s. r. o.  
pre poskytovanie služieb INTERNET**

**OBSAH:**

1. Definície použitých pojmov
2. Podmienky poskytovanej služby
3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely
4. Zabezpečenie prevádzky služby
5. Práva a povinnosti
6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby INTERNET
7. Špecifikácia služieb
8. Záverečné ustanovenia

**1. Definície použitých pojmov.**

- 1.1 **Poskytovateľ** – spoločnosť TESATEL, spol. s r. o., so sídlom ul. Pod Hradiskom 394, 010 04 Žilina, Slovenská republika, EÚ, (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 1.2 **Zákazník** – konečný príjemca Služby (ďalej len „Zákazník“).
- 1.3 **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby INTERNET.
- 1.4 **Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií** – podmienky spoločnosti TESATEL, spol. s r. o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 1.5 **Služba INTERNET** – ponuka pripojenia do siete Internet poskytovaná na metalických a optických sieťach a ďalej v pásme 2,4 a 5 Ghz v závislosti na dostupných možnostiach Poskytovateľa. (ďalej len „Služba“).
- 1.6 **Verejná telekomunikačná sieť** – prístupová sieť pre elektronickú komunikáciu Poskytovateľa (ďalej len „Sieť“).
- 1.7 **Trasový napájací bod** – je miesto (prívod el. energie), v ktorom dochádza k napájaniu technických zariadení Poskytovateľa, a ktorý nemusí byť zhodný so zdrojom napájania v mieste zákazníka a odberu služby.
- 1.8 **Káblový modem, optický prevodník, prijímacia rádiová stanica** – technické zariadenia Poskytovateľa služby slúžiace k pripojeniu koncového zariadenia (počítače, wifi router) k sieti Poskytovateľa (ďalej len „Zariadenia Poskytovateľa“).
- 1.9 **Ponuka pripojenia do siete Internet** – spôsob pripojenia do siete Internet s definovanými parametrami (ďalej len „Ponuka“).
- 1.10 **Zmena služby** – zmena parametrov služby podľa požiadavky zákazníka.

Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

**2. Podmienky poskytovania služby**

- 2.1 Služba je Zákazníkovi aktivovaná na základe Zmluvy podľa Všeobecných podmienok a Objednávky.
- 2.2 Služba bude Zákazníkovi odovzdávaná na koncovom bode Sieťe Poskytovateľa. Služba bude poskytovaná výhradne na adrese, ktorá je uvedená v Zmluve.
- 2.3 Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Sieťe, zariadení a technických prostriedkov iba po Koncový bod Sieťe.
- 2.4 Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch na Sieťi ako aj na zariadeniach Zákazníka dodaných Poskytovateľom. Za poruchu sa nepovažuje znížená kvalita dostupnosti služby na bezdrôtovej časti koncového zariadenia dodaného Poskytovateľom (WIFI router), pokiaľ nie je zapríčinená vadou koncového zariadenia.
- 2.5 Zákazník sa zaväzuje, že Zariadenia Poskytovateľa bude nepretržite (výnimku tvoria výpadky siete zo strany distribútora) pripojené do funkčnej, prevádzkyschopnej a podmienky slovenských štátnych noriem spĺňajúcej sieťovej zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televízneho káblového rozvodu počas celej doby trvania Zmluvy.
- 2.6 Náklady na prevádzku Zariadení Poskytovateľa v mieste inštalácie hradí Zákazník.
- 2.7 Zákazník môže realizovať zmenu Ponuky na vyššiu aj v priebehu fakturačného obdobia. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci deň (v prípade nutnosti výmeny Zariadenia Poskytovateľa do 3 týždňov).po prijatí a schválení Objednávky Zákazník môže realizovať zmenu Ponuky na nižšiu aj v priebehu fakturačného obdobia. Účinnosť tejto zmeny je od prvého dňa druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Objednávka doručená Poskytovateľovi (napr. pri zmene objednávky v priebehu mesiaca január je zmena účinná od 1.marca). Minimálna doba trvania vyššej Ponuky je 90 dní.
- 2.8 Zákazník nie je oprávnený k Sieťi Poskytovateľa pripájať vlastné

zariadenia podľa bodu 1.8.

**3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely**

- 3.1 Službou INTERNET sa rozumie pripojenie k sieti Internet s dohodnutými parametrami.
- 3.2 Službu INTERNET poskytovateľ zabezpečí pre zákazníka iba na základe zmluvného vzťahu s prihladnutím k technickým možnostiam Poskytovateľa.
- 3.3 Ponuka Služby INTERNET sa môže podľa lokality meniť na základe technických možností a parametrov siete Poskytovateľa.
- 3.4 Technické parametre jednotlivých typov služby vrátane cenových relácií a stanovených bonusov sú zverejnené na Internetovej adrese Poskytovateľa [www.tesatel.sk](http://www.tesatel.sk) alebo v tlačenej podobe na obchodných miestach Poskytovateľa.
- 3.5 Poskytovateľ poskytuje služby v zaručenej úrovni kvality jednotlivých služieb uvedených v platnom Cenníku a to v súlade so ZoEK a opatreniami vydanými telekomunikačným úradom. Zaručená úroveň kvality je súčasne ponúkanou úrovňou kvality služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľa rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré poskytovateľ preberá. Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb, vrátane zahraničných poskytovateľov, ani za kvalitu a obsah služieb tretích strán, pre ktorých poskytnutie je využívaná sieť poskytovateľa.

**4. Zabezpečenie prevádzky služby**

- 4.1 Za poruchu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženie kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Zákazník ohlasuje poruchy Služieb na telefónne číslo +421 918 402 059,+421 908 937 958 alebo formou elektronickej správy zaslanej na adresu [servis@tesatel.sk](mailto:servis@tesatel.sk).
- 4.2 Reklamácie technických parametrov a kvality Služby sa uplatňujú a vybavujú ako ohlásenie poruchy v súlade s týmto Prevádzkovým poriadkom. Zákazník ohlasuje poruchu až potom, čo sám preveril, že porucha nie je na jeho strane.
- 4.3 Hlásenie o poruche musí obsahovať:
  - a) identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko resp. obchodné meno),
  - b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej menom Zákazníka,
  - c) telefónne spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu, elektronickú adresu,
  - d) identifikačné číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
  - e) dátum a čas zistenia poruchy,
  - f) popis poruchy.
- 4.4 Poskytovateľ je oprávnený požadovať po Zákazníkovi písomné potvrdenie ohlásenej poruchy a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia poruchy.
- 4.5 Poskytovateľ má právo účtovať Zákazníkovi vynaložené náklady spojené so zisťovaním a odstraňovaním poruchy v prípade, že po oznámení poruchy Zákazníkom objektívne zistí, že porucha nie je na strane Poskytovateľa alebo, že poruchu zavinil užívateľ, prípadne, že porucha vôbec nenastala.
- 4.6 Poskytovateľ má právo overiť u Zákazníka či porucha nie je na Zariadení Zákazníka alebo na televíznom prijímači. Zákazník je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu Sieťe, k Zariadeniu a televíznomu prijímaču za účelom overenia stavu.
- 4.7 Doba odstraňovania poruchy od okamihu jej nahlásenia nepresiahne, ak je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadu pôsobenia okolností, ktoré nemohol Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou osobou. V prípade

ohlásenia poruchy v deň sviatku, v sobotu alebo nedeľu, bude odstránenie poruchy riešené v prvý pracovný deň po ukončení voľna.

- 4.8 Poskytovateľ nezodpovedá za technický stav, funkčnosť a konfiguráciu televízneho prijímača a iných koncových zariadení v majetku Zákazníka, ktoré Zákazník využíva k pripojeniu ku Službe.
- 4.9 V prípade nesprávneho vyúčtovania služieb, má Zákazník právo uplatniť reklamáciu, a to do 2 mesiacov od doručenia vyúčtovania ceny za poskytnutú Službu, inak toto právo zanikne.
- 4.10 Zákazník uplatňuje reklamáciu písomnou formou u Poskytovateľa. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačných služieb, rozsahu poskytovaných služieb a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo elektronicky na e-mailovej adrese objednavky@tesatel.sk.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok a Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.
- 4.12 V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovania ceny, je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi preplatok najneskôr do 30 dní od vybavenia reklamácie.

## 5. Práva a povinnosti

- 5.1 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných v rámci Služby ani za prípadné porušenia práv tretích osôb informáciami prenášanými v rámci Služby pokiaľ nie je zákonom stanovené inak.
- 5.2 Zákazník je povinný využívať Službu tak, aby nebol porušovaný alebo obchádzaný zákon, nespôsobil škody tretím osobám alebo využívanie Služby nebolo v rozpore s dobrými mravmi.
- 5.3 Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi alebo tretím stranám za všetky škody, ktoré spôsobí tým, že pri využití Služby poruší zákon, Všeobecné podmienky Poskytovateľa alebo tento Prevádzkový poriadok.
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Služby na dobu nevyhnutnej odstávky Siete. Neposkytovanie Služby po dobu ohláseného prerušenia nie je poruchou.
- 5.5 Poskytovateľ je oprávnený meniť topológiu Siete, prevádzať jej úpravy a konfigurácie a meniť nastavenie služby (IP adresy, frekvencie, atď.), pokiaľ budú dodržané parametre Služby podľa Zmluvy.
- 5.6 Poskytovateľ je oprávnený meniť identifikačné čísla Zmluvy, „Prihlasovacie meno“, „Heslo“, a to i bez súhlasu Zákazníka, ak má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že došlo alebo dochádza k využívaniu Služieb v rozpore so Všeobecnými podmienkami alebo pokiaľ je to nutné k zaisteniu riadneho chodu Služby.
- 5.7 Zákazník nesmie narušovať bezpečnosť systému alebo siete v snahe získať neoprávnený prístup.
- 5.8 Zákazník nesmie využívať neoprávnené dáta, systémy, a siete alebo neoprávnené skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo sietí.
- 5.9 Zákazník nesmie porušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo Siete.
- 5.10 Zákazník nesmie zasahovať do služieb poskytovaných iným užívateľom, hosťateľským systémom alebo sieťam (napr. formou preťaženia, alebo zahltenia dátami, pokusmi preťažiť systém a inými neoprávnenými zásahmi).
- 5.11 Zákazník je povinný urobiť opatrenia zabraňujúce neoprávnenému využívaniu Služby treťou osobou bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 5.12 Zákazník je povinný vykonať všetky možné opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) umiestneným u Zákazníka, poškodiť ho alebo odcudzit'.
- 5.13 Zákazník je povinný dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadení. Zákazník je povinný do 7 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia, ktoré sú majetkom Poskytovateľa na obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečie na adresu sídla Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa aktuálneho Cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody nie je týmto dotknuté.
- 5.14 Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servise Služby.
- 5.15 Zákazník je povinný umožniť na požiadanie Poskytovateľom povereným osobám prístup za účelom údržby, opravy alebo inštalácie technického zariadenia Poskytovateľa do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestnené zariadenie Poskytovateľa

súvisiace s poskytovanou Službou, prípadne zaistiť osobu poverenú Zákazníkom k zaisteniu nutnej súčinnosti.

## 6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby INTERNET

- 6.1 V prípade technických zmien, rekonštrukcie Siete či Koncového bodu Siete alebo výpadku dodávky elektrickej energie zo strany distribútora (vrátane trasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 48 hodín.
- 6.2 Pri zmene Ponuky môže dôjsť k dočasnej nedostupnosti Služby s ohľadom na dobu nutnú pre konfiguráciu technických prostriedkov Poskytovateľa. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutí Služby v prípade, že táto doba presiahne 24 hodín.
- 6.3 V prípade, že Zákazník porušil svoje povinnosti vyplývajúce z tohto Prevádzkového poriadku závažným spôsobom, je Poskytovateľ oprávnený ukončiť poskytovanie Služby s okamžitou účinnosťou potom, čo takéto porušenie zistil (viď článok 7 Všeobecných podmienok). O tomto okamžitom ukončení poskytovania Služby nemusí Poskytovateľ Zákazníka nijako informovať.

## 7. Špecifikácia služieb

- 7.1 Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
- 7.2 Užívateľ má prostredníctvom Siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah a využívať a poskytovať aplikácie a služby. Výkon práv Užívateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť v súlade s právom Európskej únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia:
- a) splnenia povinností v zmysle bodov 7.1 a 7.5 Špecifikácie služieb,
- b) zachovania bezpečnosti a integrity Siete a Služieb,
- c) eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa.
- 7.3 Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v bodoch 7.1, 7.2 a 7.5 tejto Špecifikácie.
- 7.4 Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti samotných Užívateľov, si Poskytovateľ vyhradzuje právo blokovať vo svojej Sieti niektoré vybrané služby a protokoly.
- 7.5 Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.
- 7.6 Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k Sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu podľa bodov 7.1 – 7.5 Špecifikácie služieb.
- 7.7 Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby prístupu k Sieti internet alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených v bodoch 7.1, 7.2 a v bode 7.4 tejto Špecifikácie služieb.
- 7.8 Poskytovateľ môže ponúkať aj iné služby, než sú služby prístupu k Sieti internet, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií

- alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.
- 7.9 V prípade ponuky služieb Poskytovateľa podľa bodu 7.8 Špecifikácie služieb, Poskytovateľ je schopný zabezpečiť dostupnosť alebo všeobecnú kvalitu služieb prístupu k Sieti internet len za predpokladu použitia Zariadenia Poskytovateľa s potrebnou kapacitou. Nedodržaním uvedenej podmienky by mohlo dôjsť k degradácii dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb prístupu k Sieti internet.
- 7.10 **Proklamovaná rýchlosť** alebo **Maximálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet konkrétne uvedená v Tarife Poskytovateľa;  
**Bežne dostupná rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti a zodpovedá rýchlosti sťahovania a odosielania dát v dennom priemere (počas 24 hodín);  
**Minimálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet 50 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti. Na túto hodnotu môže rýchlosť klesnúť nárazovo, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vyťaženia siete.
- 7.11 Dosiachnutie rýchlostí služby prístupu do Siete internet uvedených v bode 7.10 Špecifikácie je možné len v kombinácii s Káblovým modемом dodaným Poskytovateľom a za bežných prevádzkových podmienok Siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok služby prístupu do Siete internet). DOCSIS technológia je špecifická pre zdieľané médium dátových prenosov poslednej míle. Aj napriek neustálemu monitoringu kapacity, dostupnosti a všeobecnej kvality služieb prístupu k Sieti internet, môžu nastať krátke výpadky, ktorých následkom môže byť dočasné obmedzenie dostupnej kapacity alebo kvality Siete Internet. Užívateľmi pozorované rýchlosti sa môžu líšiť v závislosti od využívania kapacity Siete internet inými Užívateľmi v rámci rovnakého segmentu a môžu byť ovplyvnené potenciálnymi preťažzeniami prevádzky spôsobenými inými Užívateľmi v rovnakom segmente. Poskytovateľ je zodpovedný za deklarovanú kapacitu len vo svojej Sieti a teda za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v Sieti Poskytovateľa, Poskytovateľ nezodpovedá. Na koncové zariadenie za Káblovým modемом poskytnutým Poskytovateľom (modem ako koncový bod Siete) sa uvádzané rýchlosti nevzťahujú. Odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát podľa tejto Špecifikácie služieb neovplyvňujú výkon práv Užívateľa ustanovených v bode 7.2 tejto Špecifikácie služieb.
- 7.12 Za účelom zaistenia bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa a služieb poskytovaných prostredníctvom jeho siete vrátane detekcie a zamedzenia tzv. DDOS útokom, Poskytovateľ analyzuje vzorky sieťovej prevádzky ich porovnávaním s určitými dátovými vzorcami. V prípade dôvodného podozrenia na útok ohrozujúci bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa či poskytovania jeho služieb, Poskytovateľ takúto závadnú sieťovú prevádzku eliminuje.
- 7.13 V snahe predísť možnému preťaženiu siete a zmiernenia jeho následného dopadu sú na agregovanej úrovni analyzované prevádzkové dáta, a to s využitím štatistických vzoriek. Tento postup umožňuje za použitia plánovacích nástrojov mapovať dátové toky naprieč celou sieťou a následne za použitia štatistických dát simulovať plánované zmeny sieťovej topológie vrátane stanovenia potrebnej kapacity liniek.

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Tento Prevádzkový poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom Zmluvy Zákazník potvrdzuje, že sa s Prevádzkovým poriadkom dôkladne zoznámil a s jeho obsahom súhlasí.
- 8.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Prevádzkového poriadku. Vydaním nového Prevádzkového poriadku s vyznačením začiatku doby platnosti, sa stáva starý Prevádzkový poriadok neplatný.
- 8.3 Platný Prevádzkový poriadok je k dispozícii na internetovej adrese Poskytovateľa [www.tesatel.sk](http://www.tesatel.sk).
- 8.4 Začiatok doby platnosti tohto Prevádzkového poriadku je 15. január 2017.