

## **INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB JM Tech, s.r.o.**

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a siete povinný zverejňovať na základe § 83 Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení Všeobecného povolenia č. 1/2019, vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“), pri zohľadnení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach.

### **a) Identifikačné údaje Podniku.**

- Obchodné meno : **JM Tech, s.r.o.**
- Právna forma: **spoločnosť s ručením obmedzeným**
- Sídlo: **Struhy 1314, 023 02 Krásno nad Kysucou**
- Identifikačné číslo (IČO): **44 336 489**
- Registrácia v Obchodnom registri **Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 50173/L**
- Štatutárni zástupcovia: **Juraj Zjavka, konateľ**

### **b) Rozsah ponúkaných služieb.**

Podnik ponúka široký rozsah služieb pevnej elektronickej komunikačnej siete, zahŕňajúci služby prístupu k sieti internet, služby internetovej televízie, služby prenájmu okruhov a prenosu dát a iné elektronické komunikačné služby.

Podrobnosti o ponuke služieb sú k dispozícii na webovom sídle Podniku [www.jm-tech.sk](http://www.jm-tech.sk) a v obchodných priestoroch Podniku - JM Tech, s.r.o., Struhy 1314, 023 02 Krásno nad Kysucou.

### **c) Štandardné zmluvné podmienky (vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia).**

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb pozostávajú z

- návrhu na uzavretie zmluvy (vzoru zmluvy/objednávky),
- zhrnutia zmluvy,
- Všeobecných podmienok pre poskytovanie príslušnej verejnej služby (ďalej ako „Všeobecné podmienky“),
- prípadne ďalších dokumentov, na ktoré zmluva odkazuje (napríklad cenníky, tarify a osobitné podmienky).

Zmluva obsahuje aj dohodu o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť resp. doba určitá), informáciu o spôsoboch jej ukončenia a ďalšie informácie v zmysle § 84 Zákona. Cena služby môže byť stanovená priamo v zmluve alebo odkazom na tarifu (cenník).

Všeobecné podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní príslušnej služby, obsahujú o.i. práva a povinnosti zmluvných strán, spôsoby ukončenia zmluvy, reklamačný poriadok, mechanizmy na urovanie sporov, informácie o zmenách podmienok, služby servisu a podpory, informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr a ďalšie informácie.

Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download> a prostredníctvom kontaktného miesta Podniku

### **d) Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb (vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami).**

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf sú stanovené v cenníkoch/tarifách jednotlivých služieb. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými

zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení.

Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

**e) Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie.**

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok príslušnej služby, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

**f) Druhy ponúkaných servisných služieb.**

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- technická podpora,
- administratívna podpora,
- poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- reklamačné služby,
- predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na webovom sídle Podniku: <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

**g) Mechanizmy riešenia sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik, pričom musí byť zrejmé, či sa jedná o zákonné mechanizmy riešenia sporov, mechanizmy riešenia sporov prostredníctvom nezávislej osoby podľa osobitného predpisu alebo mechanizmy na riešenie sporov vedené podnikom.**

Mechanizmy riešenia sporov sú súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

Osoba, ktorá je spotrebiteľom (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnená predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak spoločnosť JM Tech, s.r.o. zamietla alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadrila k žiadosti o nápravu, na základe ktorej spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým spoločnosť JM Tech, s.r.o. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť JM Tech, s.r.o. porušila jeho práva.

Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede spoločnosti JM Tech, s.r.o. k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany spoločnosti JM Tech, s.r.o. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www soi.sk).

**h) Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania.**

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

**i) Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako**

**by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb a uplatňované politiky spravodlivého užívania (spomalenie prenosovej rýchlosti alebo iné obmedzenia po prekročení dátového limitu).**

„**Proklamovaná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky a je uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Podniku.

„**Maximálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne. Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť. Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

„**Bežne dostupná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 70% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii počas 80% dennej doby.

„**Minimálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 20% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii.

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu a Minimálnou rýchlosťou môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb: P2P

Podnik neuplatňuje žiadne riadenie prevádzky siete a neobmedzuje účastníka v používaní P2P siete.

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb: WIFI/AIRMAX/TERRA/LTE a Optický Internet

Typ prevádzky	Smer prevádzky	Prevádzka	Poznámka
UDP:53	Od zákazníka	Ciastočne blokovaná	Bezpečnostný DNS
TCP:25	Od zákazníka	Blokovaná	SMTP
TCP: 80-90	K zákazníkovi	Blokovaná	Rezervované porty

Podnik môže dočasne uplatniť riadenie prevádzky formou obmedzenia alebo blokovania odchádzajúcej prevádzky na port nezabezpečenej elektronickej pošty - SMTP port 25 za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb z dôvodu šírenia nevyžiadaných správ elektronickej pošty vrátane počítačových vírusov a podvodných správ prostredníctvom tohto portu, keďže takéto šírenie následne obmedzuje používanie služieb inými účastníkmi a predstavuje bezpečnostné riziko. Opatrenie môže byť uplatnené v prípade, ak by v dôsledku šírenia nevyžiadanej elektronickej pošty dochádzalo k narušeniu prevádzky siete a poskytovania služieb pre väčší rozsah účastníkov, len v nevyhnutnom rozsahu a po dobu potrebnú na odstránenie tohto stavu, pričom Podnik bude o zavedení opatrenia informovať zverejnením v tomto dokumente na webovom sídle Podniku.

Podnik odporúča, aby Účastníci používali pre odosielanie elektronickej pošty zabezpečené spojenie poskytované cez iné porty, štandardne podporované poskytovateľmi služieb elektronickej pošty (port 587 príp. 465), podľa inštrukcií týchto poskytovateľov.

**j) Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené.**

Podnik neposkytuje osobitné produkty, služby a funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím.

**k) Informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.**

Podnik poskytuje informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb prostredníctvom infolinky 0902 115 972, vo Všeobecných podmienkach a v príslušných cenníkoch Služieb. O používanie Služby sa môže

uchádzať každý záujemca.

**l) Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení.**

Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie Podnikom dodaných koncových zariadení účastníka ktoré na základe výslovného zmluvného dojednania zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

Koncové a technické zariadenia JM Tech, s.r.o., ktoré ako súčasť služby sú vo vlastníctve Podniku, zostávajú v správe Podniku, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.

Účastník je oprávnený pre poskytovanú službu prístupu k internetu používať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, disponujúce rozhraním, ktoré zodpovedá užívateľskému rozhraniu služby (typicky Ethernet).

**m) Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr.**

Jednou zo základných povinností účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä špecifický symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, hlasovým volaním, SMS správou alebo e-mailom. V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami Účastníkovi Podnikom účtovaná sankcia vo forme poplatku vo výške podľa platného cenníka služieb. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 5 dní od upozornenia zo strany Podniku, Podnik má právo pristúpiť k prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb vo výške podľa platného cenníka služieb.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

Podrobnejšie informácie k úhrade cien za služby a faktúram a platbám sú uvedené na webovom sídle Podniku v sekcii <http://jm-tech.sk/?route=article/show/sluzby-internet-download>.

**n) Spätný zber elektroodpadu a batérií.**

Miestom spätného zberu pre elektroodpad, použité prenosné batérie a akumulátory je v sídle spoločnosti JM Tech, s.r.o., Struhu 1314, 023 02 Krásno nad Kysucou.