

INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED UZAVRETÍM ZMLUVY V SÚLADE SO ZÁKONOM Č. 452/2021 Z.Z. O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÁCH

Tieto informácie vydáva E-MAX INTERNET & IT s.r.o. so sídlom Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov, IČO: 36 659 142 a predstavujú splnenie zákonných povinností voči spotrebiteľom, fyzickým osobám - podnikateľom a koncovým užívateľom, ako sú mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie. Dokument je dostupný na webovej stránke e-max.sk a informácie v ňom sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Vymedzenie základných pojmov:

- **VOP:** Všeobecné podmienky služby, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Sú zverejnené na <https://e-max.sk/dokumenty/vseobecne-zmluvne-podmienky/>.
- **Cenník:** Sadzobník cien služieb a poplatkov, zverejnený na <https://emax.sk/dokumenty/cenniky/>.
- **Zmluva:** Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa § 84 Zákona.
- **Zákon:** Zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Časť I. Informačné povinnosti v zmysle Prílohy č. 3 k Zákonu.

1. Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby

- Pre internetové programy, ktoré nie sú uvedené v tabuľke, E-MAX minimálnu úroveň služby neposkytuje.
- Minimálna rýchlosť pre optickú technológiu FTTH a FTTB je 25 % z maximálnej rýchlosti pre najnižší program, alebo maximálna rýchlosť nižšieho programu.
- Minimálna rýchlosť pre bezdrôtovú technológiu Wifi Standard je 20 % z maximálnej rýchlosti pre najnižší program.
- Bežne dostupná rýchlosť je 70 % z príslušnej maximálnej rýchlosti.
- Pre rezidenčné internetové prístupy platí Fair Usage Policy (FUP) s obmedzením počtu TCP/UDP spojení, zatiaľ čo služby s prívlastkom "Business" sú bez tohto obmedzenia.

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

Program služby	Rýchlosť	
	Download (D)	Upload (U)
Optický Internet S	D: do 50 Mbit/s	U: do 5 Mbit/s
Optický Internet M	D: do 300 Mbit/s	U: do 30 Mbit/s
Optický Internet L	D: do 1 Gbit/s	U: do 100 Mbit/s
Optický Internet L- vybrané obce	D: do 600 Mbit/s	U: 60 Mbit/s
LTE Internet S	D: do 15 Mbit/s	U: do 2 Mbit/s
LTE Internet M	D: do 30 Mbit/s	U: 3 Mbit/s
LTE Internet L	D: do 50 Mbit/s	U: do 3 Mbit/s
e-max basic	D: do 50 Mbit/s	U: do 5 Mbit/s
e-max standard	D: do 100 Mbit/s	U: do 10 Mbit/s
Wifi Basic	D: do 4 Mbit/s	U: do 1 Mbit/s
Wifi Standard	D: do 8 Mbit/s	U: do 2 Mbit/s

2. Informácie o cene za aktiváciu a poplatkoch

Cenník služby Internet pre fyzické osoby:

Technológia	Názov produktu	Zriaďovací (bez DPH/s DPH)	Mesačný poplatok (bez DPH/s DPH)
Optická GPON	Optický Internet S	125 € / 150 €	8,57 € / 10,29 €
Optická GPON	Optický Internet M	125 € / 150 €	13 € / 15,60 €
Optická GPON	Optický Internet L	125 € / 150 €	14,67-16,67 € / 17,60-20 €
FTTB	e-max basic	125 € / 150 €	8,57 € / 10,29 €
FTTB	e-max standard	125 € / 150 €	13 € / 15,60 €
5 GHz	Wifi Basic	125 € / 150 €	8,57 € / 10,29 €
5 GHz	Wifi Standard	125 € / 150 €	13 € / 15,60 €
LTE 3,7GHz	LTE Internet S	125 € / 150 €	8,75 € / 10,50 €
LTE 3,7GHz	LTE Internet M	125 € / 150 €	13 € / 15,60 €
LTE 3,7GHz	LTE Internet L	125 € / 150 €	18,33 € / 22 €

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

Cenník služby Internet pre fyzické osoby - podnikateľov a právnické osoby:

Technológia	Názov produktu	Zriaďovací (bez DPH/s DPH)	Mesačný poplatok (bez DPH/s DPH)
Optická GPON	Firma M	125 € / 150 €	20 € / 24 €
Optická GPON	Firma S	125 € / 150 €	15,60 € / 18,72 €
Optická GPON	Firma L	125 € / 150 €	23,33 € / 28 €
FTTB	e-max standard	125 € / 150 €	15,60 € / 18,72 €
5 GHz	Wifi Standard	125 € / 150 €	15,60 € / 18,72 €
LTE 3,7GHz	LTE Internet M	125 € / 150 €	15,60 € / 18,72 €

Základné ceny televíznych služieb (IPTV):

Názov produktu	Mesačný poplatok (bez DPH/s DPH)
Pre začiatok	7,49 € / 8,99 €
Komplet	29,75 € / 35,70 €

Rozšírené programové balíky:

Názov produktu	Mesačný poplatok (bez DPH/s DPH)
Šport a zábava	3,32 € / 3,99 €
Rodina	3,32 € / 3,99 €
Voľný čas	3,32 € / 3,99 €
Maďarský balík	3,32 € / 3,99 €
Kombinovaný balík	8,32 € / 9,99 €
Detský balík	1,24 € / 1,49 €

Prémiové balíky:

Názov produktu	Mesačný poplatok (bez DPH/s DPH)
HBO	6,25 € / 7,50 €
CINEMAX	1,66 € / 2,00 €
HBO GO	1,66 € / 2,00 €

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

Ceny odporúčaných koncových zariadení k televíznym službám (nájom):

Názov produktu	Zriaďovací poplatok (jednorazovo) (bez DPH/s DPH)	Mesačné nájomné (bez DPH/s DPH)
Prvý set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €
Druhý set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €
Tretí set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €
Štvrtý set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €
Piaty set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €

3. Informácie o dĺžke trvania zmluvy a podmienkach ukončenia

- Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- Výpovedná lehota je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
- Doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy nesmie presiahnuť 24 mesiacov.
- Pri predčasnom ukončení zmluvy je účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 150 €.

4. Vrátenie zostávajúceho kreditu:

- E-MAX neuplatňuje vrátenie kreditu.

5. Poplatky pri predčasnom ukončení zmluvy:

- Zmluvná pokuta je vo výške 150 €.

6. Podmienky kompenzácie a úhrad pri nesplnení kvality alebo bezpečnosti:

- Účastník môže reklamovať poruchu alebo správnosť faktúry do 30 dní od ich zistenia.
- Pri oprávnenej reklamácií má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť E-MAX.
- Reklamácie sa vybavujú do 30 dní, v zložitých prípadoch do 60 dní.

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

- Reklamácia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie, ak nepresiahne trojnásobok priemernej spotreby za posledných šesť mesiacov.

7. Druhy opatrení v reakcii na bezpečnostný incident:

- E-MAX môže vykonávať zmeny koncových zariadení, blokovat' komunikáciu, monitorovať bezpečnosť siete a zavádzať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky.
- Opatrenia, ktoré ovplyvnia kvalitu služby, súkromie alebo ochranu osobných údajov, budú oznámené v rozsahu platnej právnej úpravy.

8. Oneskorenie, jitter, stratovosť paketov a čas prvého pripojenia:

- E-MAX nesleduje parametre ako miera oneskorenia, jitter a stratovosť paketov pre rezidenčné produkty.
- Čas prvého pripojenia k pevnej sieti je maximálne 30 pracovných dní.

9. Koncové zariadenia a poplatky:

- E-MAX neukladá povinnosť používať ním dodané zariadenia, ale odporúča to pre garanciu kvality služieb.

Ceny odporúčaných koncových zariadení k službe Internet:

Názov produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH
Wifi router - Huawei Wifi AX2	31,66 €	38 €

Ceny odporúčaných koncových zariadení k televíznym službám:

Názov produktu	Aktivačný poplatok (jednorazovo) (bez DPH/s DPH)	Mesačné nájomné (bez DPH/s DPH)
Prvý až piaty set top box - nájom	16,66 € / 20 €	1,58 € / 1,90 €

Názov produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH
STB Arris 4302 (IR) - kúpa	79,17 €	95 €

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

10. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby:

- Faktúry sú prístupné v bezplatnom portáli Môj E-

MAX (<https://moj.E-MAX.sk>).

- E-MAX neobmedzuje množstvo prenesených dát pri rezidenčných produktoch.

11. Všetky poplatky (vrátane servisných a asistenčných):

Názov poplatku	Cena (bez DPH)	Cena (s DPH)	Splatnosť / Späťne
faktúra, doručovaná poštou	0,00 €	0,00 €	-
elektronická faktúra, doručovaná elektronickou poštou	0,00 €	0,00 €	-
jednorazový výpis služieb (na vyžiadanie)	8,33 €	10 €	jednorazovo / za 1 variabilný symbol
opis faktúry s možnými opravami údajov	2,22 €	2,66 €	jednorazovo / za 1 variabilný symbol
opis faktúry - bez zmeny údajov	2,22 €	2,66 €	jednorazovo / za 1 variabilný symbol
opis zmlúv, dodatkov	4,17 €	5,00 €	jednorazovo / za 1 dokument
zmena odberateľa	0,00 €	0,00 €	jednorazovo
platba v hotovosti	2,09 €	2,50 €	jednorazovo
Poplatok za dočasné pozastavenie poskytovania služby	8,33 €	10,00 €	jednorazovo
znovu pripojenie po omeškaní platby a po pozastavení služieb	13,83 €	16,60 €	jednorazovo
Neoprávnený servisný zásah	16,67 €	20,00 €	jednorazovo
servisné práce - každá (začatá) hodina	41,67 €	50 €	jednorazovo
preloženie služby	82,50 €	99 €	jednorazovo
Pokuta za stratu, poškodenie, zničenie alebo nevrátenie koncového zariadenia E-MAX	83,34 €	100 €	jednorazovo
Oprava účastníckej prípojky	82,50 €	99 €	jednorazovo

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V

11. Prostriedky, ktorými je možné získať aktuálne informácie o tarifách a iných poplatkoch:

- Webová stránka:

<https://e-max.sk/>

- Telefónne čísla: +421 56 333 8000, +421 56 668 44 37, +421 918 533 760
- E-mail: e-max@e-max.sk

12. Informácie o poskytovaní balíkových služieb podľa § 90:

- Ak spotrebiteľ poruší zmluvu alebo mu nie je dodaná služba, má právo ukončiť zmluvu pre všetky prvky balíka.
- E-MAX môže zmeniť rozsah poskytovanej služby televízie, najmä zaradiť alebo vypustiť programovú službu, bez osobitného oznámenia.

13. Informácie o osobných údajoch:

- E-MAX spracováva osobné údaje ako meno, priezvisko, adresa, rodné číslo, číslo OP, IČO, emailová adresa a prevádzkové a lokalizačné údaje na účely zmluvného vzťahu.

14. Informácie pre zdravotne postihnutých užívateľov:

- E-MAX prístupuje ku všetkým zákazníkom rovnako.
- Zákazníci so zdravotným postihnutím sa môžu obrátiť na E-MAX s individuálnymi žiadosťami.

15. Informácie o spôsobe začatia postupu riešenia sporov:

- Spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu, ak E-MAX zamietol žiadosť o nápravu alebo neodpovedal do 30 dní.
- Orgánom pre riešenie sporov o kvalite a cene služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Pre ostatné spory je to Slovenská obchodná inšpekcia.
- Online platforma pre alternatívne riešenie sporov je dostupná na

<http://ec.europa.eu/odr>.

Časť II. Informácie o právach spotrebiteľa podľa § 10a zákona č. 250/2007:

- Informácie uvedené v tejto časti dopĺňajú predzmluvné informácie z prvej časti.
- V prípade neposkytovania služby z viny E-MAXu má účastník právo na pomerné zníženie mesačného poplatku, ak prerušenie trvá dlhšie ako 24 hodín.

Spoločnosť je zapísaná v OR MS Košice, Oddiel: sro, Vložka číslo: 18502/V