



Informácie pre koncových užívateľov služieb v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120:

### **1. Identifikačné údaje Podniku:**

Obchodné meno: **E-MAX INTERNET & IT s.r.o.**

Právna forma: **Spoločnosť s ručením obmedzeným**

Sídlo: **Cukrovárska 2, Trebišov 075 01, Slovenská republika**

Identifikačné číslo (IČO): **36 659 142**

zapísaná v **Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 18502/V**

### **2. Rozsah ponúkaných služieb**

Podnik poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom pevnej optickej, metalickej a rádiovkej siete v rozsahu:

- prenos dát (prístup k internetu)

- iné služby.

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na webovej stránke Podniku [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk), v sídle Podniku a v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o.. Aktuálne znenie tohto dokumentu je zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://e-max.sk/dokumenty/>.

### **3. Štandardné zmluvné podmienky**

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o. a Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o.. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://e-max.sk/dokumenty/>.

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a o možnosti jej ukončenia sú uvedené vo všeobecných podmienkach alebo v cenníku platnom pre konkrétnu Službu (pričom dĺžka doby viazanosti môže byť určená v závislosti od konkrétnej komerčnej ponuky). Zmluva o poskytovaní služieb sa štandardne uzatvára na dobu neurčitú.

### **4. Štandardné ceny**

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o.. Aktuálne znenie tohto dokumentu je zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://e-max.sk/dokumenty/>.

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

E-MAX INTERNET & IT s.r.o.  
Cukrovárska 2, 075 01 Trebišov  
[e-max@e-max.sk](mailto:e-max@e-max.sk)

+421 56 333 8000  
+421 56 668 44 37  
+421 918 533 760

IČO: 36659142  
IČ DPH: SK 2022222752  
[www.e-max.sk](http://www.e-max.sk)

## 5. Reklamačný poriadok a mechanizmy riešenia sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb je súčasťou Všeobecných podmienok poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o., ktorých aktuálne znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://e-max.sk/dokumenty/vseobecne-zmluvne-podmienky/>.

Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s Podnikom až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- b) technická podpora,
- c) administratívna podpora,
- d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
- e) reklamačné služby,
- f) predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na Webovej stránke Podniku: [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk).

## 7. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám alebo ich používania

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k Službám alebo ich používania spôsobom uvedeným v Článku 16 Všeobecných podmienok poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o..

## 8. Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Podnik nepretržite monitoruje a meria prevádzku s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí siete a trendy rastu zaťaženia siete.

Podnik má právo po prenesení objemu dát uvedeného v bode 11. tohto dokumentu obmedziť rýchlosť prenosu dát.

V prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o. môže Podnik pristúpiť k prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb.

## 9. Informácie o kvalite služieb

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

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o. a v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o.. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://e-max.sk/dokumenty/>.

#### 10. Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení

Podnik umožňuje využívanie svojich služieb prostredníctvom koncových zariadení certifikovaných v zmysle platných právnych predpisov.

#### 11. Informácie o politike spravodlivého užívania a informácie o prenosovej rýchlosti - Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

- a) Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom:
  - optickej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom Účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri FTTH a FTTB optickej technológie rovná hodnote maximálnej rýchlosti nižšieho účastníckeho programu služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho účastníckeho programu služieb je hodnota minimálnej rýchlosti 25 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
  - bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri Wifi standard bezdrôtovej technológie rovná hodnote maximálnej rýchlosti nižšieho účastníckeho programu služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho účastníckeho programu služieb je hodnota minimálnej rýchlosti 20 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
- b) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.
- c) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Tarify uvedená ako rýchlosť prijímania a odosielania dát. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť účastníckeho programu služby poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako maximálna rýchlosť pre daný program služby.
- d) Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
- e) Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade prijímania dát ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát ako množstvo odoslaných dát).
- f) Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby

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

vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvalita prenosu - jitter a stratovosť paketov) čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

- g) V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.
- h) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.
- i) Počet zákazníkov zapojených do rovnakého uzla – zákazníci na jednom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe e-max basic (50 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 26,7 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 1,9 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 3,2 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 0,8 sekundy.
- j) Pri bežne dostupnej rýchlosti 1 Gbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe služby Optický Internet L je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 1 minútu a 54 sekúnd, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 8 sekúnd, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 1 sekundu.
- k) Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na ostatné programy internetového prístupu, ktorých podmienky sú upravené v Tarife.

## **12. Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Podniku v prípade neplatenia faktúr**

V zmysle zákona o elektronických komunikáciách má Účastník povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku, uhradená v hotovosti na Predajnom mieste alebo iným spôsobom určeným Podnikom, a to najneskôr v deň splatnosti faktúry.

Ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované písomnou formou, hlasovým volaním, SMS správou alebo elektronickou poštou

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



(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 Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT, s.r.o..

Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienkach poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o..

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 3 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.

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

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

---

E-MAX INTERNET & IT s.r.o.  
Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov  
[e-max@e-max.sk](mailto:e-max@e-max.sk)

+421 56 333 8000  
+421 56 668 44 37  
+421 918 533 760

IČO: 36659142  
IČ DPH: SK 2022222752  
[www.e-max.sk](http://www.e-max.sk)