

Ochrana koncových užívateľov – Kvalita služby

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 alebo iných identifikátorov sú uvedené v Tarifách príslušných služieb.

Reklamačný poriadok a podrobnosti o možných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok k jednotlivým službám.

Prehľad ponúkaných bezplatných i platených servisných služieb vrátane prípadných poplatkov uvádzame v príslušných Tarifách.

Informácie o zmenách podmienok zverejňuje spoločnosť ProNetwork prostredníctvom webu www.pronetwork.sk. Podstatné zmeny podmienok sa zverejňujú na webovej stránke a tiež písomne, elektronickou poštou, telefonicky minimálne 1 mesiac vopred.

Produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých občanov sa aktuálne v ponuke spoločnosti MCOM nenachádzajú.

Podmienky a informácie o internetovom pripojení vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti sa nachádzajú vo Všeobecných zmluvných podmienkach služby internetu.

Kvalita služby

Prístup do siete internet je dátovo a časovo neobmedzený. Garancia časovej dostupnosti služby je 97,0 %. Garancia minimálnej rýchlosti je 50 % z maximálnej možnej rýchlosti paušálu. Rýchlosti uvedené v cenníku sú maximálne dosiahnuteľné. Bežnou praxou je dosahovanie rýchlosti na úrovni 100 % z maximálnej rýchlosti služby 24 hodín denne.

Využívanie obsahu, aplikácií a služieb v sieti internet nie je nijak obmedzované. IPTV služby lineárneho vysielania poskytuje Poskytovateľ len koncovým užívateľom na svojej sieti, ktorej technické parametre zabezpečujú, že tieto služby v praxi nevplývajú na službu prístupu k internetu.

Poskytovateľ pri poskytovaní prístupu do siete internet a riadení prevádzky nerozlišuje na základe špecifického obsahu, aplikácií, služieb alebo ich špecifických kategórií. Poskytovateľ vykonáva riadenie prevádzky iba v prípadoch zneužívania služby, napr. šírením vírusov, nevyžiadaných správ a podobne, a to len do doby vyriešenia problému. Pri tomto riadení prevádzky sa nepoužívajú osobné údaje používateľa

Informácie o kvalite služieb sú uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach a tiež v príslušných Tarifách.