

Poskytovateľ:

BBX s.r.o., Na Karlove 25, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 816 221, telefón: 0850 250 250, e-mail: info@bbxnet.sk.

Tento dokument je určený pre záujemcu, ktorý je spotrebiteľom a má záujem o poskytovanie služby. Obsahuje hlavné informácie o podmienkach poskytovania služby, kvalite služby, vybavovaní sťažností, platobných podmienkach, trvaní a ukončení zmluvy a ďalšie informácie.

Tieto informácie sa týkajú služby: **REBIT NET 100 + TV XL.**

Typ služby	Charakteristika služby a zariadenia	Objem dát
Balík služieb a zariadení: a) Prístup k internetu v pevnej sieti b) Prenosová služba televízneho vysielania c) Typ koncových zariadení	a) Prístup k internetu v pevnej sieti s maximálnou (proklamovanou) rýchlosťou 100 Mbps pre sťahovanie dát a 100 Mbps pre odosielanie dát. b) Prenosová služba televízneho vysielania cez IPTV (televízia cez TV box) + OTT cez REBIT.tv na piatich TV platformách súčasne s XL kanálmi (podpora iOS, Android, Android TV, AppleTV, Samsung Smart TV, Chromecast, Enigma, Kodi, Webový prehliadač/PC). TV XL je základná televízna ponuka s viac ako 100 TV kanálmi. Aktuálny zoznam TV kanálov je dostupný na webovom sídle Poskytovateľa na www.bbxnet.sk . c) Optický terminál (ONU EchoLife HG8xxxx) WiFi router (gigabitový, 2.4 GHz + 5 GHz) TV box (Set-top box TVIP S-box) Doplnkové služby: TV aplikácia REBIT.tv, TV archív, Kancelársky balík, Detský zámok, Vlastná IPv6, Cloud, BMail.	bez dátového a časového obmedzenia

A) Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby

Podrobné informácie o kvalite a úrovniach poskytovaných služieb nájde užívateľ vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

1. Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou,
2. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.,
3. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať užívateľ k dispozícii na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu,
4. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je 20% z Maximálnej rýchlosti.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu služby. Z hľadiska časovej dostupnosti služby, kedy ide o percentuálnej vyjadrenie akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na rozhraní (technické parametre rozhrania sú v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní na webovom sídle), Vám zaručujeme časovú dostupnosť služby na úrovni 90% v priebehu každého mesiaca, a ak by táto hodnota nebola počas niektorého mesiaca dosiahnutá, máte nárok na vrátenie pomernej časti mesačného poplatku. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

B) Informácie o cene za aktiváciu služieb a o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch

Služba	JEDNORAZOVÉ POPLATKY s DPH		PRAVIDELNÉ POPLATKY – MESAČNE S DPH		
	Inštalčný poplatok (so zľavou)	Poplatok za inštaláciu koncového zariadenia: 2. TV box	Na prvých 20 mesiacov za službu (so zľavou)	Na prvých 20 mesiacov za inštaláciu koncových zariadení: WiFi router, 1. TV box (spolu 154 € s DPH)	Mesačne po 20 mesiacoch
REBIT NET 100 + TV XL	0,00 €	77,00 €	13,00 €	7,70 €	20,70 €
Doplnkové služby	TV aplikácia REBIT.tv, TV archív, Kancelársky balík, Detský zámok, Vlastná IPv6 adresa, Cloud, BMail				
Cena	0,00 €				

C) Informácie o dĺžke trvania Zmluvy a podmienkach predĺženia a ukončenia Zmluvy, informácie o akýchkoľvek poplatkoch súvisiacich s ukončením Zmluvy o poskytovaní služieb

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, bez časového záväzku odoberania služby. Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú môžete vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej strane.

1. Akékoľvek minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja

V súvislosti s akciami na podporu predaja nestanovujeme žiadne minimálne podmienky používania alebo trvania, nakoľko ako Poskytovateľ uzatvárame len zmluvy na dobu neurčitú, bez viazanosti a časového záväzku odoberania služby, a to platí aj pri uzatvorení zmluvy v rámci aktuálne prebiehajúcej akcie. Aktuálne akciové ceny nad rámec štandardných cien a zliav obsiahnutých v Cenníku (Tarife) sú zverejňované na titulnej stránke webového sídla spolu s odkazom na podmienky, kde sú konkrétne špecifikované náležitosti (organizátor a termín akcie, určenie okruhu zákazníkov, mechanika akcie) na využitie aktuálne platnej akcie.

2. Akékoľvek poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb, ako aj informácie o podmienkach kompenzácie a úhrad v prípade omeškania alebo zneužitia procesu zmeny poskytovateľa služieb, ako aj informácie o postupoch, ktoré sa uplatňujú pri zmene poskytovateľa služieb

Ak sa rozhodnete prejsť k inému poskytovateľovi služieb, nebudeme Vám v tejto súvislosti účtovať žiadne osobitné poplatky. Ak by sme spôsobili omeškanie v procese zmeny poskytovateľa služieb, máte nárok na kompenzáciu podľa platných predpisov. Spoločnosť BBX s.r.o. bude po vydaní vykonávacieho všeobecne záväzného predpisu Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb postupovať pri procese zmeny Poskytovateľa v zmysle tohto nariadenia a podľa § 89 ZEK, ktorý definuje Zmluvu o uskutočnení zmeny podniku a popisuje konkrétne administratívne procesy týkajúce sa zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu.

3. Informácie o práve spotrebiteľa využívajúceho predplatené služby na vrátenie akéhokoľvek zostávajúceho kreditu v prípade zmeny poskytovateľa služieb podľa § 88 ods. 17, ak o to spotrebiteľ požiada

Spoločnosť BBX s.r.o. nemá vo svojom portfóliu služby, ktoré by boli poskytované na základe vopred uhradenej finančnej sumy, z ktorej sa poplatok za skutočne spotrebovaný objem poskytnutej služby priebežne odpočítava.

4. Informácie o akýchkoľvek poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb vrátane informácií o odblokovaní koncového zariadenia a náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s koncovým zariadením

Po ukončení Zmluvy je užívateľ povinný predčasne uhradiť sumu všetkých zostávajúcich mesačných poplatkov za inštaláciu koncových zariadení, a zároveň je povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky takto zmluvne špecifikované zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 80 € za každé jedno porušenie povinnosti. Vyššie uvedenými informáciami vo vzťahu k trvaniu a ukončeniu zmluvy nie sú dotknuté iné dôvody ukončenia podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva, ako napríklad v prípade nedodržania ustanovení zmluvy.

D) Podmienky kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na podanie reklamácie, ktorá sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku vo Všeobecných podmienkach.

Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejne dostupnej služby, ktoré nezavinil a vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejne dostupnej služby zavineneho Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejne dostupnej služby.

Ak sa Poskytovateľ dozvie, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu vo verejných sieťach alebo verejne dostupných službách a Účastník môže byť dotknutý Bezpečnostným incidentom, je povinný informovať Účastníka o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môže Poskytovateľ alebo Účastník prijať. Na účely prevencie a odhaľovania Bezpečnostných incidentov a protiprávných konaní je Poskytovateľ oprávnený spracúvať prevádzkové a lokalizačné údaje v nevyhnutnom rozsahu aj bez súhlasu Účastníka.

E) Informácie o druhoch opatrení, ktoré by Poskytovateľ mohol prijať v reakcii na Bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Poskytovateľ má zavedené relevantné technicko-organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti a integrity svojich sietí a poskytovaných elektronických komunikačných služieb. V prípade zneužívania verejne dostupnej služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, má Poskytovateľ právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej dostupnej služby.

V spojení s bezpečnostnými opatreniami štandardne zamedzujeme prístup pre prichádzajúce spojenia z internetu do koncového zariadenia užívateľa s cieľom toto koncové zariadenie chrániť pred napadnutím z internetu a v prípade šírenia nevyžiadanej pošty a škodlivého kódu s cieľom zabráneniu tohto šírenia blokujeme odosielanie pošty (SMTP, port 25/TCP). Na účely komunikácie v súvislosti s bezpečnostnými incidentmi máme v súlade so Všeobecným povolením č. 1/2023 určené a zaškolené konkrétne osoby.

Informácie podľa § 84 ods. 3, písm. a) ZEK požadované podľa osobitného predpisu v zmysle §10a Zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa (Informačné povinnosti) a súvisiaceho Zákona č. 40/1964 (Občiansky zákonník) so zapracovaním požiadaviek podľa čl. IV ods. 3 Všeobecného povolenia č. 1/2023, ktorý stanovuje pravidlá ochrany spotrebiteľa v odvetví elektronických komunikácií

Spoločnosť BBX s.r.o je ako predávajúci povinný pred uzavretím Zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak sa Zmluva o poskytovaní služieb uzatvára na základe objednávky užívateľa – spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu balíku služieb a koncového zariadenia, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť nižšie uvedené informácie. Nakoľko nám obdobná povinnosť vyplýva podľa § 83 ods. 1 ZEK, kedy sú aktuálne informácie zverejňované na webovom sídle www.bbxnet.sk v sekcii Informácie pre koncových užívateľov, ako aj podľa § 84 ods. 3, písm. b), ktorý obsahovo korešponduje s týmito Informáciami pre záujemcu pred uzavretím zmluvy, uvádzame len tie informácie, ktoré doposiaľ uvedené neboli:

a) Dodacie podmienky, lehota, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať balík služieb a koncového zariadenia, informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

Pripojenie a službu zriadieme čo najskôr po uzavretí Zmluvy, obvykle v priebehu niekoľkých pracovných dní. Presnejšie informácie o termíne zriadenia Vám poskytne Kontaktné centrum. Ak nezriadieme pripojenie alebo službu v lehote, ktorá je uvedená v Zmluve, Zmluva zaniká, okrem prípadu, keď sa s Vami dohodneme na predĺžení lehoty. Lehota sa predlžuje aj v prípade, keď zriadeniu bránia prekážky na Vašej strane.

b) Informácia o existencii a podrobnostiach záruky, informácia o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji balíku služieb a koncového zariadenia, ak sa takáto pomoc poskytuje, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady balíku služieb a koncového zariadenia podľa všeobecného predpisu

Záručný a pozáručný servis sa týka najmä dodávaných koncových zariadení, na ktoré v zmysle náležitostí Zákona č. 40/1964 - Občiansky zákonník platí záručná doba 24 mesiacov. Po uplynutí záručnej doby je nové koncové zariadenie spolplatnené podľa aktuálne platného Cenníka (Tarify). V prípade uznania záruky, kedy nebola závada na koncovom zariadení spôsobená samotným užívateľom - spotrebiteľom, je servisný zásah (výmena alebo oprava koncového zariadenia) pre užívateľa bezplatný. Informácie vo vzťahu k zárukám z hľadiska kvality balíku služieb a koncového zariadenia nájdete v **čl. 7. Reklamačný poriadok** a v **čl. 5. Kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**, ktoré sú súčasťou Všeobecných podmienok dostupných na webovom sídle www.bbxnet.sk v sekcii Archív dokumentov. Zároveň máte ako záujemca a potenciálny užívateľ právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady spôsobenej dodaním služby alebo koncového zariadenia, ktoré nedosahujú zmluvne dojednanú kvalitu a úroveň. Namiesto odstránenia vady môžete požadovať aj výmenu koncového zariadenia, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, výmenu súčasti, ak nám tým ako predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady. Ako predávajúci môžeme vždy namiesto odstránenia vady vymeniť zariadenie za bezvadné, ak Vám to ako kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa zariadenie alebo služba mohla riadne užívať, máte právo od Zmluvy odstúpiť. Konkrétne informácie vo veci zodpovednosti za vady vzťahujúce sa na elektronické komunikačné služby a koncové zariadenia nájdete vo Všeobecných podmienkach.

c) Informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Pri riešení spotrebiteľských sporov vzniknutých pri nákupe tovarov alebo služieb na diaľku (mimo predajného miesta poskytovateľa) môžete využiť platformu alternatívneho riešenia sporov na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené vo Všeobecných podmienkach. BBXNET má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s užívateľom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou.