



**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 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 18502/V (ďalej len „E-MAX“) a predstavujú splnenie zákonných povinností podniku vychádzajúc zo znenia § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách voči spotrebiteľovi, fyzickej osobe – podnikateľovi, a taktiež koncovému užívateľovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia okrem prípadov ak tento záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu informácie uvedené v tomto dokumente nebudú poskytnuté.

E-MAX upozorňuje vyššie uvedeného účastníka, že tento dokument je k dispozícii v elektronickej podobe na webovej stránke podniku <https://e-max.sk/> v sekcii dokumenty (<https://e-max.sk/dokumenty/>) a je dôležité aby si daný dokument stiahol, bezpečne uložil alebo vytlačil pre účely dokumentácie, reprodukcie, budúceho odkazovania na tento dokument. Informácie uvedené v tomto dokumente sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy medzi E-MAXom a účastníkom.

Na žiadosť účastníka bude tento dokument sprístupnený aj pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

Vymedzenie základných pojmov :

VOP znamenajú Všeobecné podmienky služby, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, VOP sú zverejnené na webovej stránke: <https://e-max.sk/dokumenty/vseobecne-zmluvne-podmienky/>

Cenník je sadzobník cien služieb a poplatkov, zverejnený na webovej stránke: <https://e-max.sk/dokumenty/cenniky/> Základné ceny a poplatky sú súčasťou Cenníka, akciové ceny služieb môžu byť uvedené aj v akciových Cenníkoch.

Zmluva je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa § 84 Zákona.

Zákon je zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Časť I.

Informačné povinnosti v zmysle Príloha č. 3 k Zákonomu.

1. Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby sú dostupné v tabuľke nižšie. Pre produkty, neuvedené v tabuľke E-MAXu minimálnu úroveň služby neposkytuje.

Pre internetové programy poskytujú E-MAX nasledovné úrovne služby:

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

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 maximálnej rýchlosti 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.

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.

V snahe zabránenia možného preťaženia siete a s tým súvisiaceho negatívneho dopadu, sú v rámci rezidenčných internetových prístupov definované Fair Usage Policy (FUP) s limitom maximálneho počtu TCP/UDP spojení. Služby s prívlastkom "Business" sú bez tohto obmedzenia.

Pre účely tohto bodu sa za rezidenčný internetový prístup považujú internetové prístupy všetkých účastníkov, ktoré nemajú prívlastok „Business“.

2. Informácie o cene za aktiváciu služieb alebo o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou, ak takéto ceny alebo poplatky podnik uplatňuje.

Uvedené produkty predstavujú jednotlivé časti, z ktorých sú skladané balíkové produkty.

Cenník služby Internet pre fyzické osoby:

Technológia	Názov produktu	Zriaďovací		Mesačný poplatok	
		bez DPH	s DPH	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	17,60-20Eur
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

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

Technológia	Názov produktu	Zriaďovací		Mesačný poplatok	
		bez DPH	s DPH	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:

Časť IPTV:

Programový balík

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 €

Ceny odporúčaných koncových zariadení k televíznym službám:

Názov produktu	Zriaďovací poplatok (jednorazovo)		Mesačné nájomné za zariadenie	
	bez DPH	s DPH	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 predĺženia a ukončenia zmluvy, ktoré zahŕňajú aj informácie o akýchkoľvek poplatkoch súvisiacich s ukončením zmluvy.

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v zmluve nie je uvedená doba, na ktorú sa zmluva uzatvára. Zmluva na dobu určitú zásadne končí uplynutím lehoty na ktorú bola dohodnutá. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať Zmluvu alebo jej časť aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota sú tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Ak sa spotrebiteľ zaviazal využívať verejne dostupnú službu podniku počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „doba viazanosti“), nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia.

V prípade, ak je zmluva ukončená pred uplynutím doby viazanosti, je účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu za predčasne ukončenú zmluvu vo výške 150,- Eur.

4. Informácie o práve spotrebiteľa využívajúceho predplatené služby na vrátenie akéhokoľvek zostávajúceho kreditu v prípade zmeny poskytovateľa služieb.

E-MAX neuplatňuje.

5. Informácie o poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy.

V prípade, ak je zmluva ukončená pred uplynutím doby viazanosti, je účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu za predčasne ukončenú zmluvu vo výške 150,- Eur.

6. 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.

Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

Účastník postupuje podľa vyššie uvedeného aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny,

ak neposkytovanie služby zavinil E-MAX a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, E-MAX pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak E-MAX odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, ibaže cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy E-MAX umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby, E-MAX má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak E-MAX je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.

Ak E-MAX zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, E-MAX preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrovaní reklamácie.

Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, E-MAX nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

7. Informácie o druhoch opatrení, ktoré by E-MAX mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť.

E-MAX je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb a siete. Pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity siete, alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou, E-MAX má právo:

- vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),

- zablokovať komunikáciu prichádzajúcu a/ alebo odchádzajúcu zo zariadenia pripojeného k pevnej sieti,
- vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity siete,
- zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s VOP a platnou právnou úpravou. Ak opatrenia na riadenie prevádzky, uplatnené E-MAXom môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, E-MAX o tomto vplyve informuje v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

8. Informácie o miere oneskorenia, jitteru a stratovosti paketov, času prvého pripojenia, oneskorenie signalizácie volania a pravdepodobnosti poruchy.

Pre rezidenčné produkty parametre miera oneskorenia, jitter a stratovosť paketov, spoločnosť E-MAX nesleduje.

Čas prvého pripojenia k pevnej sieti je maximálne 30 pracovných dní ak nie je vyslovene uvedené inak.

9. Informácie ohľadom koncových zariadení a poplatkov za ne.

Účastník môže používať iba také koncové zariadenia, ktorých technická spôsobilosť je v súlade s predpismi o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody. Dodávka, konfigurácia ani inštalácia vlastného koncového zariadenia nie je súčasťou poskytovania služby, ak sa účastník s E-MAXom nedohodne inak.

E-MAX neukladá povinnosť účastníkom využívať ním dodané zariadenia, ale doporučuje to a to najmä pre garanciu rozsahu a kvality služieb nakoľko zariadenia inštalované účastníkom nemusia byť plne kompatibilné so sieťou E-MAXu alebo nemusí spĺňať technické požiadavky potrebné pre dosiahnutie požadovanej kvality služby.

Ceny odporúčaných koncových zariadení k službe Internet:

Názov produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH
Wifi router – Huawei Wifi AX2	31,66Eur	38Eur

Ceny odporúčaných koncových zariadení k televíznym službám:

Názov produktu	Aktivačný poplatok (jednorazovo)		Mesačné nájomné za zariadenie	
	bez DPH	s DPH	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€

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

10. Informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby:

E-MAX fakturuje mesačné predplatné služby podľa zmluvy/dodatku uzavretej s Účastníkom. Zmluva/Dodatok v časti Špecifikácia služieb detailne rozpisuje fakturačné obdobia ak akciová cena obsahuje iné ceny pre rôzne časové obdobia.

Účastník má pre porovnanie faktúry aj do minulosti sprístupnené v bezplatnom portáli Môj E-MAX. (<https://moj.E-MAX.sk>)

Spoločnosť E-max pri rezidenčných produktoch neobmedzuje množstvo prenesených dát.

11. Všetky poplatky (vrátane servisných alebo asistenčných) a ich podrobnosti, ktoré môžu byť zákazníčkovi účtované, ak nastane zodpovedajúca okolnosť, sú uvedené nižšie.

- a) faktúra, doručovaná poštou – mesačný poplatok za vyhotovenie a pravidelné zasielanie faktúry za poskytované telekomunikačné služby, za jedno fakturované obdobie resp. za predplatné. Faktúra je vystavená v tlačenej forme (papierová), doručovaná prostredníctvom pošty (samostatná alebo s poštovou poukážkou).

b)

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
faktúra, doručovaná poštou	0,00	0,00	-

- c) elektronická faktúra, doručovaná elektronickou poštou – vyhotovenie a pravidelné zasielanie elektronickej faktúry za poskytované telekomunikačné služby, za jedno fakturované obdobie. Elektronická faktúra je vyhotovená na základe žiadosti účastníka, doručovaná prostredníctvom elektronickej pošty, zasielaná na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Služba elektronickej fakturácie nie je splatnená.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
faktúra, doručená elektronickou poštou	0,00	0,00	-

- d) jednorazový výpis služieb (na vyžiadanie), vystavený na jeden variabilný symbol – jednorazový poplatok za vyhotovenie jednorazového výpisu telekomunikačných služieb na

základe požiadavky účastníka za ním definované obdobie. Výpis je možné doručiť poštou alebo elektronickou poštou na základe požiadavky účastníka. Žiadosť možno podať osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom). Poplatok je účtovaný za vyhotovenie výpisu vystaveného na jeden variabilný symbol v rovnakom období.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
jednorazový výpis služieb	8,33	10	jednorazovo / za 1 variabilný symbol

- e) opis faktúry – s možnými opravami údajov – jednorazový poplatok za vyhotovenie a zaslanie opisu faktúry za telekomunikačné služby. Opis faktúry je vystavený spätne na žiadosť účastníka, vyhotovený aj s možnými opravami údajov na faktúre: IČO, IČ DPH, adresa a pod. Poplatok je účtovaný za vyhotovenie opisu faktúry vystaveného na jeden variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci. Žiadosť možno podať osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
opis faktúry – s možnými opravami údajov	2,22	2,66	jednorazovo / za 1 variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci

- f) opis faktúry – bez zmeny údajov – jednorazový poplatok za vyhotovenie a zaslanie opisu faktúry za telekomunikačné služby. Opis faktúry je vystavený spätne na žiadosť účastníka, vyhotovený bez zmeny údajov na faktúre. Poplatok je účtovaný za vyhotovenie opisu faktúry vystaveného na jeden variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci. Žiadosť možno podať osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
opis faktúry – bez zmeny údajov	2,22	2,66	jednorazovo / za 1 variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci

- g) opis zmlúv, dodatkov – jednorazový poplatok za vyhotovenie opisu zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, vrátane príloh a dodatkov, za opisy. Opisy jednotlivých dokumentov sú vyhotovené na žiadosť účastníka. Poplatok sa účtuje za každú/ý zmluvu, prílohu, dodatok. Žiadosť možno podať osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
opis zmlúv, dodatkov	4,17	5,00	jednorazovo / za 1 dokument

h) zmena odberateľa – jednorazový poplatok za prevod služieb na iného účastníka

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
zmena odberateľa	0,00	0,00	jednorazovo

i) platba v hotovosti – jednorazový poplatok za platbu faktúry na pobočkách E-MAXu. Za uskutočnenie viacerých platieb na základe faktúr/výziev na zaplatenie zaradených v internom systéme EMAX, pod rovnakým číslom účastníka/zákazníka (variabilný symbol) počas jednej návštevy predajného miesta sa poplatok účtuje iba raz.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
platba v hotovosti	2,09	2,50	jednorazovo

j) dočasné pozastavenie poskytovania služby - účastník – predstavuje jednorazový poplatok za pozastavenie služby, a to maximálne jedenkrát v priebehu jedného roku v trvaní spolu maximálne šesť mesiacov, na základe žiadosti účastníka. Počas obdobia blokovania služby účastníkom bude poskytnutá 100% zľava z mesačného poplatku pozastavenej služby. Účastník je povinný uviesť dátum žiadaného znovu pripojenia, inak nie je Podnik povinný tejto žiadosti vyhovieť. Účastník nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby počas doby, v ktorej sa zaviazal využívať akciové služby. Žiadosť o zablokovanie možno podať osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
Poplatok za dočasné pozastavenie poskytovania služby (na žiadosť zákazníka)	8,33	10,00	jednorazovo

k) znovu pripojenie po omeškaní platby a po pozastavení služieb - E-MAX – predstavuje jednorazový poplatok za odblokovanie prístupu k pozastavenej telekomunikačnej službe. Prístup k službe bol účastníkovi pozastavený zo strany E-MAXu z dôvodu neplnenia si svojich právnych a zmluvných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, zo Všeobecných obchodných podmienok poskytovaných služieb a ich príslušných cenníkov. Znovu pripojenie sa uskutoční automaticky, alebo na základe žiadosti účastníka po splnení všetkých povinností, ktoré boli dôvodom odpojenia prístupu k službe. Žiadosť o odblokovanie možno podať

osobne, listom, alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
znovu pripojenie po omeškaní platby	13,83	16,60	jednorazovo

- l) neoprávnený servisný zásah - technický výjazd – predstavuje jednorazový poplatok
- V prípade, že: • na zariadení Podniku vznikla Porucha a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Podnik Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Účastník, Podnik Poruchu odstráni na základe žiadosti Účastníka a Účastník je povinný zaplatiť skutočné náklady. Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Podnik nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.4 Podmienok, alebo (II) ide o plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy.
- porucha vznikla v Sieti a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Podnik Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Účastník, Podnik Poruchu odstráni na základe žiadosti Účastníka a Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Podnik nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.4 Podmienok, alebo (II) ide o plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Podnik vykonal zásahy do Počítača na požiadanie Účastníka.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
Neoprávnený servisný zásah	16,67	20,00	jednorazovo

- m) servisné práce na základe objednávky zákazníka – jednorazový poplatok za každú začatú hodinu za servisné a inštalačné práce technika vykonané priamo u účastníka na mieste poskytovania služby.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
servisné práce - každá (začatá) hodina	41,67	50	jednorazovo

- n) preloženie služby – jednorazový poplatok za preloženie telekomunikačných služieb. Premiestnenie služby znamená zmenu miesta poskytovania služby v rámci bytového alebo nebytového domu. Preloženie služby znamená zmenu miesta poskytovania služby, ktorá nie je premiestnením služby, v rámci územia Slovenskej republiky.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
preloženie služby	82,50	99	jednorazovo

Preloženie služby môže nastať iba v tom prípade, ak technické možnosti dovoľujú technickú realizáciu premiestnenia / preloženia služby.

o) Pokuta za stratu, poškodenie, zničenie alebo nevrátenie koncového zariadenia E-MAX

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
Pokuta za stratu, poškodenie, zničenie alebo nevrátenie koncového zariadenia E-MAX	83,34	100	jednorazovo

p) Oprava účastníckej prípojky - Oprava účastníckej prípojky zahŕňa práce a materiál potrebné na opravu prípojky po účastnícku zásuvku (optická/ethernetová zásuvka).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
Oprava účastníckej prípojky	82,50	99	jednorazovo

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

Aktuálne ceny, služby včítane balíkov je si možné overiť aj na: <https://e-max.sk/>

Na našich telefónnych číslach:

+421 56 333 8000

+421 56 668 44 37

+421 918 533 760

Mailom na: e-max@e-max.sk

12. Informácie o poskytovaní balíkových služieb podľa § 90

Ak má spotrebiteľ právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku balíka pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek zo zmlúv uzavretá, v dôsledku porušenia zmluvy alebo nedodania služby alebo tovaru, má právo ukončiť zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom balíka. Uvedené sa týka aj mikropodniku, malý podnik alebo neziskovú organizáciu ak sa nevzdali uplatňovania tohto práva.

Obnovenie a predĺženie balíka služieb funguje obdobne ako pri každej inej službe E-MAXu. E-MAX nijako v čase nemení zloženie alebo stav balíka u zákazníka ani jeho cenu až na prípad kedy to riadne oznámi ako podstatnú zmenu zmluvných podmienok.

Podnik má okrem práv a povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach tiež právo zmeniť rozsah poskytovanej služby Televízie, najmä zaradiť alebo vypustiť televíznu alebo rozhlasovú programovú službu z programovej ponuky a trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet ponúkaných televíznych alebo rozhlasových programových služieb. Zmenu programovej ponuky nie je Podnik povinný Účastníkovi osobitne oznamovať.

13. Informácie o osobných údajoch, ktoré je potrebné E-MAXu poskytnúť pred začatím využívaním služby alebo v súvislosti s jej poskytovaním.

E-MAX je oprávnený na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získať a spracovávať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

E-MAX spracúva prevádzkové údaje a lokalizačné údaje. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Spracúvanými lokalizačnými údajmi sa rozumejú vo verejnej pevnej sieti údaje o adrese umiestnenia koncového bodu siete.

14. Informácie o produktoch, službách a spôsobe získania aktuálnych informácií pre zdravotne postihnutých užívateľov.

E-MAX ako transparentný podnik, pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby, vrátane všetkých ich výhod a benefitov, môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

15. Informácie o spôsobe začatia postupu riešenia sporov podľa § 126 a cezhraničných sporov.

Spotrebiteľ má v zmysle § 126 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak E-MAX na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej

odpovede E-MAXu k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany E-MAXu. 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. Online platforma pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, cezhraničných spotrebiteľských sporov je dostupná na <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

Časť II.

Informácie o právach spotrebiteľa podľa § 10a zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Tieto informácie vydáva E-MAX INTERNET & IT s.r.o., so sídlom Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov, IČO: 36 659 142 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 18502/V (ďalej len „E-MAX“) a predstavujú splnenie zákonných povinností podniku vychádzajúc zo znenia § 84 ods. 3 Zákona voči spotrebiteľovi, fyzickej osobe – podnikateľovi, a taktiež koncovému užívateľovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia okrem prípadov ak tento záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu informácie uvedené v tomto dokumente nebudú poskytnuté.

Tieto informácie predstavujú doplnenie predzmluvných informácií uvedených v časti I. tohto dokumentu súlade s §10a ods. 3 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

E-MAX je povinný oznámiť :

a) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

Ad a) Platobné podmienky sú súčasťou VOP. Fakturačným obdobím je jeden mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie. Lehota zriadenia Služieb alebo vykonania zmien môže byť do 30 pracovných dní odo dňa podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

b) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu

Ad b) V prípade neposkytovania služby zavineného E-MAXom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako 24 hodín a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených vo VOP, časť Reklamačný poriadok.

c) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné

Ad c) Neuplatňuje sa

d) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné,

Ad d) Neuplatňuje sa

E-MAX INTERNET & IT s.r.o.