

# INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Informácie pre koncových užívateľov sú zverejňované spoločnosťou **STEELNET, s.r.o.**  
**IČO: 47452331**

(ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“) na základe § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1 Všeobecného povolenia č. 1/2011 vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky. Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

## 1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno:	<b>STEELNET s.r.o.</b>
Právna forma:	<b>Spoločnosť s ručením obmedzeným</b>
Sídlo:	<b>Pri podkove 5, 054 01 Levoča</b>
Identifikačné číslo (IČO):	<b>47452331</b>
Identifikačné číslo (DIČ):	2023897689
IČ DPH:	nie je platcom DPH

Zápis v obchodnom registri: **Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo 33604/V**

## 2. Rozsah ponúkaných služieb

„**Prevádzkovateľ**“ poskytuje široké portfólio elektronických komunikačných služieb prostredníctvom bezdrôtového a káblového pripojenia, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Internetové služby  
Servisné služby

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na [www.steelnet.sk](http://www.steelnet.sk)

## 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo [všeobecných podmienkach](#).

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v platnom [cenníku služieb](#).

#### 4. Cenník služieb

Ceny služby prístupu do internetu, informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami (predaj, nájom) a servisných služieb sú uvedené v nasledovných cenníkoch.

Cenník služieb

Cenník dátových služieb pre stredné a veľké organizácie ( zašleme na vyžiadanie )

Informácie o podrobnostiach a kvalite produktov a služieb a opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú zverejnené v Cenníku v prípade, ak ich spoločnosť poskytuje. „**Prevádzkovateľ**“ aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viac frekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách „**Prevádzkovateľ**“.

[Cenník služieb](http://www.steelnet.sk) je umiestnený na [www.steelnet.sk](http://www.steelnet.sk).

#### 5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb „**Prevádzkovateľa**“ je obsiahnutý v Čl. 13 Reklamačný poriadok a Čl. 15 Príslušné právo a rozhodovanie sporov vo [všeobecných podmienkach](#) vrátane popisu mechanizmu alternatívneho urovnania sporov.

#### 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

„**Prevádzkovateľ**“ ponúka nasledovné servisné služby:

[Linka technickej podpory](#) na tel. čísle uvedenom pre nahlásenie poruchy - 0907195301.

Servisné služby poskytované „**Prevádzkovateľom**“ sú uvedené v [cenník služieb](#).

#### 7. Informácie o zmenách parametrov alebo služieb

Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy (objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná. Ďalšie informácie o zmenách podmienok

týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú špecifikované vo [všeobecných podmienkach](#).

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

Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky sú uvedené v Čl. 5 Prevádzka služby [všeobecných podmienok](#). Žiadne globálne opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na službu v podobe obmedzenia rýchlosti.

## 9. Informácie o kvalite služieb

Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľ'a. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 6 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Prevádzkovateľ'a a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľ'a a to počas pracovných dní.

Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Užívateľ'om nahlásiť písomne alebo telefonicky na kontaktoch uvedených ako [Linka technickej podpory](#) uvedených v kontaktoch počas pracovných dní od 09:00 do 17:00, mimo pracovnej doby formou SMS správy.

Prenosová rýchlosť pripojenia nie je garantovaná a závisí od konfigurácie počítača užívateľ'a.

O používanie služby sa môže uchádzať každý záujemca.

## 10. Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti internetu

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľ'ovi a od užívateľ'a v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v [cenníku služieb](#) v príslušnej časti pod každým produktom, kde je uvedená max. rýchlosť pre download/upload Mbps. Pri každom produkte v cenníku je uvedená maximálna rýchlosť pre download/upload na ktorú je technicky služba obmedzená. Maximálna dosiahnuteľná rýchlosti nie je garantovaná. Pri službe prístupu do internetu ide o best effort službu pri ktorej je akceptovaný a prirodzený pokles rýchlosti. Garantovaná je funkčnosť služby nie rýchlosť.

Zároveň platí, že:

**Proklamovaná rýchlosť** je rýchlosť uvádzaná pri propagovaní ponúk služieb prístupu k internetu, komerčných komunikáciách, inzercii a marketingu. Tiež je uvádzaná ako parametre služieb v cenníkoch, objednávkach a zmluve. Je to maximálna prenosová rýchlosť popísaná vyššie.

**Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť pripojenia v rozsahu 60 až 100% maximálnej prenosovej rýchlosti v závislosti od HW užívateľa, lokálnej siete užívateľa, typu a povahy dátovej komunikácie a pod.. Za stanovenie tejto rýchlosti sa považuje priemerná rýchlosť získaná ako rýchlosť nameraná v minimálne 12-tich prípadoch na vhodnom, rýchlom a dostatočne spoľahlivom dátovom zdroji počas dňa v rozstupoch min. 1 hod..

**Minimálna rýchlosť** je dolná hranica bežne dostupnej rýchlosti, teda 60% maximálnej prenosovej rýchlosti.

### **11. Zverejňovanie informácií o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky**

Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania veľkého objemu dát.

### **12. Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, zasielanie informácií a spôsob úhrad faktúr**

„Prevádzkovateľ“ poskytuje bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu všetkým užívateľom vrátane užívateľov so zdravotným postihnutím formou, faktúr zasielaných poštou alebo elektronickou poštou ako aj telefonicky na telefónnych číslach uvedených v [Kontaktach](#). V prípade vyžiadania je možné zaslať bezplatne informáciu o kontrole nákladov formou SMS.

„Prevádzkovateľ“ poskytujú bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr, ktorá umožní účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby.

V prípade neplatenia faktúr postupuje „Prevádzkovateľ“ tak, ako je uvedené v článku [postup podniku v prípade neplatenia faktúr](#).

Podrobnejšie informácie k faktúram a platbám nájdete v článku [platby a faktúry](#) (spôsob úhrad).

### **13. Informácie o práve účastníka zverejniť svoje údaje v telefónnom zozname**

Užívateľ, ktorý je fyzickou osobou, má v zmysle § 59 ods. 2 Zákona právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov užívateľa do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Ak užívateľ, ktorým je fyzická osoba, požiada alebo súhlasí so zverejnením svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname, má právo v zmluve, alebo iným spôsobom určiť, či v telefónnom zozname budú zverejnené osobné údaje užívateľa v rozsahu telefónne číslo, titul, meno a priezvisko, alebo v rozsahu telefónne číslo, titul, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Určenie, ktoré relevantné údaje užívateľa podľa predchádzajúcej vety budú zverejnené v telefónnom zozname, sa týka všetkých telefónnych čísel užívateľa, pri ktorých požiadal alebo súhlasil so zverejnením v zmluve, ako aj vo všetkých predchádzajúcich zmluvách.

#### **14. Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet**

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je povinnosťou zverejňovať v zmysle prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014, ako sú: parametre pripojenia vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku sú uvedené v príslušnom [cenníku](#) k danej službe pri konkrétnej službe, ktorej sa parametre majú týkať.

#### **15. Informácia o bezplatnom prístupe spoločnosti k programovým službám vysielateľov zriadených zákonom**

„Prevádzkovateľ“ týmto v zmysle Všeobecného povolenia č. 1/2014 vyhlasuje, že má bezplatný prístup k programovým službám, ktoré vysielatelia zriadení zákonom ako službu verejnosti poskytuje „Prevádzkovateľ“ bezplatne.