

INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV (ZÁKAZNÍKOV)

1. Identifikačné údaje podniku/podnikov

HELPnet, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 45 321 531, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 17571/S alebo

HELPnet systems, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 990 721, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 23579/S, alebo

HELPnet services, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 514 635, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 21487/S, alebo

HELPnet com, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 990 658, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 23583/S

(ďalej len „Podnik“)

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje nasledovné elektronické komunikačné služby:

Verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky sa nachádzajú v Zmluve o pripojení (ďalej len „Zmluva“) a Všeobecných podmienkach na poskytovanie služby prístupu do siete Internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré boli vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Minimálna doba trvania zmluvného vzťahu medzi Podnikom a zákazníkom je 24 mesiacov, zákazníkovi, ktorý je fyzickou osobou, sa poskytuje možnosť uzatvoriť s Podnikom Zmluvu na obdobie, ktoré nepresiahne 12 mesiacov. Spôsoby ukončenia Zmluvy sú uvedené v [Zmluve](#) a [Všeobecných obchodných podmienkach](#).

[Zmluva a Všeobecné podmienky sa nachádzajú na tejto stránke.](#)

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, Cenníky (tarify) pre jednotlivé služby, ktoré sú dostupné na uvedené v [Cenníku](#).

5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, podrobnosti o spôsoboch podávania reklamácií, resp. sťažností, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je obsiahnutý vo [Všeobecných podmienkach](#).

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Kontaktné údaje na služby poskytnutia informácií o produktoch, faktúrach ako aj služieb technickej podpory sa nachádzajú v časti [kontakty](#).

7. Mechanizmy na urovanie sporov

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#).

8. Zmeny podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#).

9. Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom

Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

Podnik ma dostatočnú kapacitu siete, a preto nemusí uplatňovať mechanizmy na obmedzovanie prevádzky z dôvodu predchádzania tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia.

10. Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím

Podnik ako transparentný operátor pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci zákazníci Podniku. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa môžu obracať na Podnik s individuálnymi žiadosťami.

11. Informácie pre zákazníkov o kvalite služby

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

Podnik ako transparentný operátor pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci zákazníci Podniku. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa môžu obracať na Podnik s individuálnymi žiadosťami.

12. Práva súvisiace s univerzálnou službou

Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho.

Podnik nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

13. Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014

Rozpis služieb vrátane parametrov ako maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi, maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa, výška mesačného dátového limitu (MB), maximálna rýchlosť po prekročení dátového limitu sa nachádza v dokumente [Cenník](#).

Informácie ohľadom parametrov riadenia služieb vo vlastnej sieti Podniku (ktoré majú za následok, blokovanie resp. spomalenie vybraných portov) - Podnik žiadnu službu neblokuje.

14. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr

Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#).

Vo všeobecnosti uplatňuje Podnik politiku upozornenia zákazníka na nezaplatenú faktúru dostatočný čas pred blokovaním služieb.

15. Bez poplatku informácie

Pre informácie ohľadom nákladov aj pre iné poskytované služby sú zákazníkom k dispozícii zamestnanci Podniku, ktorých možno kontaktovať telefonicky alebo mailom prostredníctvom kontaktov zverejnených na tejto stránke.

Odkazy: [Zmluva o pripojení](#)
[Všeobecné podmienky](#)
[Cenník](#)