

**Szari Solutions s.r.o.**

Osloboditeľov 313, 049 41 Krásnohorské Podhradie,

IČO: 43997619, DIČ: 2022538276 , IČ DPH: SK2022538276

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vl. č.: 21260/V

KONTAKT: tel: 0949 176 353 | web: [www.szari.net](http://www.szari.net) | e-mail: [info@szari.net](mailto:info@szari.net)

## INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽIVATEĽOV

Informácie pre koncových užívateľov sú zverejňované spoločnosťou Szari Solutions s.r.o., so sídlom Osloboditeľov 313, 049 41 Krásnohorské Podhradie, IČO: 43997619 (ďalej len „**Spoločnosť**“) 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, 2 a 7 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120. Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

### A. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU

Identifikačné údaje podniku sú uvedené v záhlaví tohoto dokumentu.

### B. ROZSAH PONÚKANÝCH SLUŽIEB

Služba sa delí na dve základné služby – internet určený pre domácnosti ako koncových užívateľov a internet určený pre podnikateľov za účelom ďalšieho šírenia internetového signálu alebo využívania pre iné podnikateľské účely.

### C. 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 v platnom Cenníku Spoločnosti.

### D. ŠTANDARDNÉ CENY

Kompletný prehľad ponúkaných programov, informácie o dobách viazanosti, štandardných cenách, zriaďovacích poplatkoch a iných užívateľských poplatkoch ako aj poplatkoch za servisné služby nájdete v Cenníku Spoločnosti.

### E. REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb Spoločnosti je obsiahnutý v Čl. XI Reklamačný poriadok Všeobecných podmienok Spoločnosti.

### F. DRUHY PONÚKANÝCH SERVISNÝCH SLUŽIEB

Servisné služby poskytované Spoločnosťou sú uvedené v Cenníku Spoločnosti.

### G. MECHANIZMY NA UROVNANIE SPOROV

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené v Čl. XVII Všeobecných podmienok Spoločnosti.

### H. INFORMÁCIE O ZMENÁCH PODMIENOK

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 v Cenníku služieb Spoločnosti a vo Všeobecných podmienkach Spoločnosti.

Bližšie informácie o zmene Všeobecných podmienok Spoločnosti sú uvedené v Čl. XIX Všeobecných podmienok.

## **I. INFORMÁCIE O POSTUPOCH UPLATŇOVANÝCH PODNIKOM, ZAMERANÝCH NA MERANIE A RIADENIE PREVÁDZKY**

Informácie o postupoch uplatňovaných Spoločnosťou, 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, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach Spoločnosti.

## **J. INFORMÁCIE PRE ÚČASTNÍKOV SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM**

Služba je v plnom rozsahu a bez obmedzení poskytovaná aj zdravotne postihnutým občanom. Za týmto účelom je možné Službu objednávať formou SMS, hlasovej správy, formou elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom vzhľadom na zdravotné postihnutie. Zdravotne postihnutí občania majú zároveň nárok na bezplatné poskytnutie informácií týkajúcich sa kontroly nákladov za poskytnuté Služby formou SMS, hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty.

## **K. INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV O KVALITE SVOJICH SLUŽIEB**

Služba je pre koncových užívateľov poskytovaná prostredníctvom bezdrôtového pripojenia v 5 GHz pásme. Napojenie obcí je realizované prevažne licenčnými a freeband spojmi v pásme 10-24Ghz. Maximálna doba nástupu na opravu poruchy je 48 hodín od nahlásenia. Maximálna doba opravy poruchy je 48 hodín od nástupu na opravu. Plánovaná údržba siete je max. 20 hodín mesačne a vykonáva sa, pokiaľ je to možné, v nočných hodinách. Oznamy o plánovaných údržbách sú zverejňované minimálne dva dni vopred na webovej stránke Spoločnosti. Viac informácií o kvalitatívnych parametroch Služby môžete nájsť v čl. XIII Všeobecných podmienok Spoločnosti.

## **L. INFORMÁCIE O POSTUPOCH PODNIKU V PRÍPADE NEPLATENIA FAKTÚR**

Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia sú obsiahnuté v čl. XIII Všeobecných podmienok.

## **M. INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRÍSTUPU K SIETI INTERNET**

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je Spoločnosť povinná 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 Cenníku k danej službe pri konkrétnej Službe, ktorej sa parametre majú týkať.

## **N. INFORMÁCIE O MAXIMÁLNEJ PRENOSOVEJ RÝCHLOSTI INTERNETU**

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v Cenníku pri každej Službe, kde je uvedená rýchlosť pre download/upload. Pričom od maximálnej rýchlosti je potrebné odlišovať bežne dostupnú rýchlosť, ktorá je spravidla 80 % maximálnej rýchlosti a minimálnu rýchlosť, ktorá je spravidla 10 % maximálnej rýchlosti, ak v Cenníku nie je uvedené inak. Rozdiel medzi jednotlivým typom rýchlosti má vplyv na konečnú rýchlosť prijímania alebo odosielania dát Užívateľom.

V prípade ak Služba nepretržite alebo pravidelne sa opakujúco nespĺňa vyššie uvedené parametre, je Účastník oprávnený reklamovať kvalitu Služby v súlade s Reklamačným poriadkom.