

**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)

---

## Pomocník - časté otázky F.A.Q.

- **Ako si môžem objednať internet?**

Ktorýkoľvek program je možné objednať:

- telefonicky/sms na **0949 179 353**
- emailom na: SZARI.NET@gmail.com alebo info@SZARI.NET
- cez facebook <https://www.facebook.com/szari.net>
- cez web stránku <https://www.SZARI.NET>

- **Aké služby sú pod značkou SZARI.NET dostupné?**

SZARI.NET predstavuje značku pod ktorou spoločnosti združené do SZARI.NET Aliancie poskytujú prístup do siete internet.

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

- **Aké sú kvalitatívne parametre služby SZARI.NET?**

Služba SZARI.NET je pre koncových užívateľov poskytovaná prostredníctvom bezdrôtového pripojenia v 5 GHz pásme. Napojenie obcí je realizované prevažne licenčnými a freeband spojmi v pásme 5 - 80Ghz.

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 SZARI.NET. Viac informácií o kvalitatívnych parametroch služby SZARI.NET môžete nájsť v čl. XIII Všeobecných podmienok.[[link na VP](#)]

- **Kto môže využívať služby SZARI.NET?**

Služba SZARI.NET je poskytovaná na nediskriminačnom princípe, t.j. zmluva o pripojení sa uzatvorí s každým záujemcom, za predpokladu, že miesto pripojenia koncového zariadenia sa nachádza v rámci oblasti pokrytia s dostatočne kvalitným a nerušeným signálom a zariadenie prípojky je v mieste pripojenia technicky možné a nákladovo primerané.

Akékoľvek zmeny podmienok prístupu k Službe SZARI.NET sa zverejňujú na webovej stránke SZARI.NET. Bližšie dôvody na odmietnutie uzatvorenia zmluvy o pripojení sú uvedené v čl. IV Všeobecných podmienok.[[link na VP "Všeobecných podmienok"](#)].

- **Kde nájdem prehľad internetových programov SZARI.NET?**

Kompletný prehľad ponúkaných programov, dobách viazanosti, štandardných cenách, zriaďovacích poplatkoch a iných užívateľských poplatkoch ako aj poplatkoch za servisné služby nájdete v cenníku [[link na tarifu](#)].

Služby SZARI.NET sa okrem štandardných cien poskytujú aj za akciové ceny a to v súlade s podmienkami príslušnej akcie zverejnenými na webstránke [www.SZARI.NET/akcie](http://www.SZARI.NET/akcie)[[link na akcie](#)]

- **Ako reklamovať poskytnuté služby a riešiť spory?**

Klient môže reklamovať kvalitu služby SZARI.NET a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytnutú službu SZARI.NET. Reklamáciu treba podať písomne na adresu sídla spoločnosti v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba SZARI.NET nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, alebo v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny.

Márnym uplynutím týchto lehôt právo klienta na reklamáciu zaniká. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby SZARI.NET nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu SZARI.NET. Spoločnosť reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne formou reklamačného protokolu s výsledkom reklamácie, a to v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu a to podaním, ktoré musí obsahovať (i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka, (ii) názov a sídlo poskytovateľa, (iii) predmet sporu, (iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie a (v) návrh riešenia sporu.

Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu je povinný predložiť klient bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo klienta

domáhať sa ochrany na súde, alebo v rozhodcovskom konaní. Bližšie je reklamácia služieb SZARI.NET upravená v čl. XI Všeobecných podmienok.[[link na VP](#)]

- **Uplatňujete zásady správneho užívania služieb?**

Služba SZARI.NET je poskytovaná bez kapacitných denných resp. mesačných limitov. Napriek uvedenému si poskytovateľ služby SZARI.NET vyhradzuje právo uplatniť zásady správneho užívania služieb spočívajúce v obmedzení alebo prerušení poskytovania služby SZARI.NET.

Uvedené platí v prípadoch, ak aktivity niektorého účastníka spôsobujú preťaženie siete, podstatné zníženie rýchlosti siete alebo čiastočný alebo úplný výpadok siete, ohrozujú kvalitu služby SZARI.NET poskytovanú iným klientom, vykazujú prvky hackerstva, spamu a iných nedovolených praktík, rozširujú vírusy, nepovolené materiály alebo porušujú práva duševného vlastníctva alebo iné právne predpisy a pod..

Bližšie informácie o zásadách správneho užívania služieb môžete nájsť v čl. VII Všeobecných podmienok.[[link na VP](#)]

- **Obmedzujete rýchlosti agregáciou?**

Služba SZARI.NET sa poskytuje bez agregácie.

Pri agregácii 1:10 a rýchlosti 5Mbps môže byť Vaša rýchlosť v silnej prevádzke (od 14h do 22h každý deň a sviatky) len 0,512 Mbps, t.j. až 10 násobne nižšia.

- **Aké produkty poskytujete pre zdravotne postihnutých?**

Služba SZARI.NET je v plnom rozsahu a bez obmedzení poskytovaná aj zdravotne postihnutým občanom. Za týmto účelom je možné službu SZARI.NET 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 SZARI.NET formou SMS, hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty.

- **Ako postupujete voči klientom v omeškaní s platením?**

Omeškanie s platbou dohodnutého poplatku za službu SZARI.NET Vám môže spôsobiť dodatočné finančné náklady niekoľkonásobne prevyšujúce mesačný poplatok. Preto Vám odporúčame všetky poplatky uhrádzať riadne a včas.

V prípade ak sa dostanete do omeškania s úhradou poplatku za poskytnutú službu SZARI.NET a omeškanie s platbou naďalej trvá, poskytovateľ služby SZARI.NET Vás

formou emailu alebo SMS vyzve na bezodkladnú úhradu splatného poplatku.

Ak nedôjde k jeho úhrade ani do 5 dní od odoslania takejto výzvy, poskytovateľ služby SZARI.NET vystaví upomienku s uplatnením zmluvnej pokuty a ostatných administratívnych poplatkov, pričom od doby vystavenia upomienky môže dočasne obmedziť alebo prerušiť službu SZARI.NET.

Ak následne nedôjde k úhrade splatného poplatku za služby SZARI.NET ani do termínu určeného v upomienke, poskytovateľ služby SZARI.NET pristúpi k vymáhaniu svojej pohľadávky súdnou cestou alebo si vyhradzuje právo postúpiť takúto pohľadávku na spoločnosť zabezpečujúcu inkaso pohľadávok po lehote splatnosti.

Vyššie uvedený postup poskytovateľ služby SZARI.NET nemusí uplatniť v prípade podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia.

- **Aká je maximálna rýchlosť služby SZARI.NET?**

Služba SZARI.NET je momentálne dostupná v rýchlosti do 16/16 Mbps (download/upload) a to v závislosti od miesta pokrytia.

V prípade záujmu o vyššiu rýchlosť alebo iný pomer medzi downloadom a uploadom je možné sa dohodnúť na individuálnej báze a to z dôvodu potreby prijatia špeciálnych technických opatrení na sieti, ktoré štandardne nevykonávame.

Pre službu SZARI.NET BUSINESS sú maximálne rýchlosti až do 100Mbps/100Mbps (download/upload) s dostupnosťou 99%.