



## INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Informácie pre koncových užívateľov sú zverejňované spoločnosťou BELNET SNINA s.r.o., so sídlom Vihorlatská 293/115 IČO: 36496421 (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 (EU) 2015/2120. Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

### A. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU

Identifikačné údaje podniku sú uvedené v záhlaví tohto dokumentu.

### B. ROZSAH PONÚKANÝCH SLUŽIEB

Služba sa delí na základné technológie použiteľnej na pripojenie koncového užívateľa a na služby určené pre koncového užívateľa a služby určené pre podniky poskytujúce služby tretím osobám a spoločnostiam.

### 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 sú v Cenníku Spoločnosti.

### E. REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb Spoločnosti je obsiahnutý vo Všeobecných podmienkach 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 vo Všeobecných podmienkach Spoločnosti.

BELNET SNINA, s.r.o.  
Vihorlatská 293/115  
Belá nad Cirochou  
e-mail: [belnet@belnet.sk](mailto:belnet@belnet.sk)

Prevádzka: Snina, Strojárska 3998  
mobil: + 421 (0)918 981 025  
+421 (0)949 366 349  
web: [www.belnet.sk](http://www.belnet.sk) | Dôverné



## **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.

## **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 optického pripojenia FTTB, FTTH a bezdrôtového pripojenia v pásme 2,4 GHz a 5 GHz .

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 vo Všeobecných podmienkach 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 vo Všeobecných podmienkach.

BELNET SNINA, s.r.o.  
Vihorlatská 293/115  
Belá nad Cirochou  
e-mail: [belnet@belnet.sk](mailto:belnet@belnet.sk)

Prevádzka: Snina, Strojárska 3998  
mobil: + 421 (0)918 981 025  
+421 (0)949 366 349  
web: [www.belnet.sk](http://www.belnet.sk) | Dôverné



## **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.