

INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované poskytovateľom Ivan Floch - Skyserver 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. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1. Identifikačné údaje podniku

- Poskytovateľ: Ivan Floch – Skyserver
- Miesto podnikania: Staničná 149, Švošov
- IČO: 35 057 459
- Registrácia: Okresný úrad Ružomberok, číslo živnostenského registra: 508-5111

2. Rozsah ponúkaných služieb

- **Internetové služby** – pevná sieť (metalická / wi-fi)

Podrobnosti o portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na www.skyserver.sk

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach, Zmluve o pripojení na VTS a o servisnej činnosti a Špecifikácii služby poskytovania prístupu do siete Internet.

Aktuálne znenia [Všeobecných podmienok a Špecifikácie služby poskytovania prístupu do siete internet](#).

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v [Zmluve o pripojení na VTS a o servisnej činnosti](#) resp. v [Cenníku](#).

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetky cenové položky, všetky druhy užívateľských poplatkov, poplatky za servisné služby, vrátane poplatkov alebo nákladov Užívateľa súvisiacich s koncovými zariadeniami sú určené v Cenníku. Aktuálne znenia týchto dokumentov nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb poskytovateľa Ivan Floch - Skyserver je obsiahnutý v článku 7. Všeobecných podmienok poskytovania telekomunikačných služieb, ktorých aktuálne znenie nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Ivan Floch – Skyserver sa zaväzuje začať práce na odstraňovaní poruchy do 24 hodín od jej nahlásenia. Ivan Floch – Skyserver sa zaväzuje odstrániť poruchu siete Skyserver do 48 hodín od jej nahlásenia počas pracovných dní a do 72 hodín mimo pracovnej doby. V prípade, že sa porucha vyskytuje mimo siete Skyserver, je doba odstránenia poruchy závislá od rozsahu a povahy poruchy.

Spoplatnenie služieb servisu domácich liniek:

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená Poskytovateľom, je servisný zásah u Užívateľa BEZPLATNÝ. V praxi to znamená, že ak na konektore RJ45 (tvorí prípojku do siete Internet) nie je dostupnosť služby Internet špecifikovanej v zmluve o pripojení, ide o chybu Poskytovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej z častí reťazca: anténa, kábel, modem. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Cenníka.

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená Užívateľom, ide vždy o platený servisný výjazd. Medzi takéto zásahy patrí najmä zmena parametrov nastavení v PC, poškodenie zariadení, nedostupnosť napájania zariadenia, odpojenie káblu z prípojky, konfigurácia domácej LAN siete, vírusy, svojvoľná zmena nastavení modemu a pod. Spoplatnenie servisu je paušálnym poplatkom 10 EUR/1 hod minút na jedného technika (cena je určená podľa aktuálneho cenníka, pričom poskytovateľ má kedykoľvek právo na zmenu týchto cien). Ak je servisný zásah spôsobený vadou zakúpeného, alebo zapožičaného zariadenia bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na vymenené, pričom servisný zásah sa počíta ako platený.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby Ivan Floch – Skyserver sú zverejnené na www.skyserver.sk.

7. Informácie o zmenách podmienok

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#) alebo na internetovej stránke Poskytovateľa www.skyserver.sk.

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných Poskytovateľom, 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 sú dostupné v dokumente [Špecifikácia služby poskytovania prístupu do siete internet](#).

10. Informácie pre užívateľov so zdravotným postihnutím

Ivan Floch - Skyserver ako transparentný operátor prístupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

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

Ivan Floch – Skyserver ako transparentný operátor prístupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

12. 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 príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb. Nájdete ich v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

13. Informácie o postupoch Podniku v prípade neplatenia faktúr

Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku, v Zmluve o pripojení na VTS a o servisnej činnosti. Uvedené dokumenty sú dostupné na odkaze [Dokumenty na stiahnutie](#).

Vypracované vo Švošove dňa 15.11.2016