



TRANSPARENTNOSŤ A INFORMÁCIE PRE UŽÍVATEĽOV

Informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať na základe § 42 ods. 1 a § 43 ods. 4 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“):

- **Identifikačné údaje podniku:**

S.A. spol s r.o.

Čachtická 13

831 06 Bratislava

IČO: 31346219

DIČ: 2020341598

Zapísaná v obchodnom registri: Mestského súdu Bratislava III, odd. SA, vložka č. 4685/B

- **Rozsah ponúkaných služieb**

Podnik poskytuje prístup do siete internet faynNET.

Podrobnosti o ponúkaných službách sú k dispozícii na predajných miestach Podniku.

- **Štandardné zmluvné podmienky**

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú uvedené vo Všeobecných podmienkach poskytovania predplatených služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o. Aktuálne znenie týchto dokumentov www.fayn.sk.

- **Štandardné ceny**

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v cenníku. Aktuálne znenie týchto dokumentov www.fayn.sk.

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú uvedené v cenníku. Aktuálne znenie týchto dokumentov www.fayn.sk.

- **Reklamačný poriadok a podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia**

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok.

- **Druhy ponúkaných servisných služieb**

Servis poskytovanej služby Podnikom je po nahlásení riešený servisným technikom na mieste v rámci reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok. Aktuálne znenie týchto dokumentov www.fayn.sk.

- **Mechanizmy na urovanie sporov**

V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej



vybavenia, o čom je informovaný aj v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

- **Informácie o zmenách podmienok**

Informácie o zmenách podmienok bude Podnik zverejňovať na web stránke, prípadne mailom.

- **Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky**

Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita siete, 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 alebo príslušnom cenníku Služieb. Tieto opatrenia v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnom cenníku Služieb budú mať za následok prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb. Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov.

- **Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov**

Podnik poskytuje osobám s ťažkým zdravotným postihnutím (držitelia preukazu ZTP) zľavu na poplatkoch až do výšky 50%. Táto zľava bude poskytnutá pri predložení preukazu ZTP, prípadne po zaslaní kópie preukazu ZTP .

- **Informácie o kvalite služieb**

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a cenníku.

- **Informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014 z 1.10.2014 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**

faynNET je pripojenie s rýchlosťou až do 1024 kbit/s na prístupovom bode.

Parameter služby faynNET	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	1 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	1 Mbit/s

- **Politika spravodlivého užívania**

Podnik neobmedzuje účastníka dátovým limitom a neprioritizuje vybrané porty alebo služby

Výška týždenného dátového limitu	Bez limitu
Rýchlosť po prekročení dátového limitu	Bez limitu



Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje. V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v bode 11 môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

- **Rýchlosť internetových služieb**

Proklamovaná rýchlosť služby Internet je tá rýchlosť, ktorá je uvedená v cenníku. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu. Pokiaľ nie je uvedené inak, bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 80% proklamovanej rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako 20% z proklamovanej rýchlosti.

- **Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Poskytovateľa v prípade neplatenia poplatkov**

Jednou zo základných povinností účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Službu je možné využívať po predchádzajúcom zaplatení služby stanoveným Poskytovateľom, a to po dobu 30 dní, ak nie je v aktuálnej Tarife stanovená dlhšia doba. Ak v priebehu takto stanovenej doby účastník uhradí mesačný poplatok za službu, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o ďalších 30 dní, prípadne o dobu stanovenú v aktuálnej Tarife alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty uhradenej čiastky na účet Poskytovateľa.

V prípade, ak mesačný poplatok nebol uhradený včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, hlasovým volaním, SMS správou alebo e-mailom. V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami Účastníkovi Podnikom účtovaná sankcia vo forme poplatku vo výške podľa platného cenníka Služieb. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok. Ak Účastník neuhradí mesačný poplatok ani po upozornení, Podnik má právo pristúpiť k prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania Služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb vo výške podľa platného cenníka Služieb. Ak je Účastník v omeškaní viac ako 45 dní, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.