

ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

Kde si môžem overiť, či je Vaša služba dostupná aj v mojej lokalite?

Dostupnosť služieb si môžete overiť na našej internetovej stránke v časti dostupnosť, telefonicky na uvedených telefónnych číslach, alebo na našej pobočke.

Ako si môžem objednať Vaše služby?

Pred samotným zriadením internetových služieb je potrebné uzatvoriť zmluvu o pripojení. Nájdete nás v našej pobočke, ktorá sa nachádza na Námestí sv. Ladislava 932 v Mojmírovciach.

Čo všetko budem potrebovať pri podpise zmluvy?

Pri podpise zmluvy budete potrebovať iba občiansky preukaz. V prípade podnikateľského subjektu obchodné meno, sídlo a IČO.

Na akú dobu sa uzatvára zmluva?

Zmluva o pripojení sa uzatvára na dobu neurčitú, avšak najmenej v dĺžke trvania uvedenej v dĺžke viazanosti zmluvy.

Kol'ko stojí zriadenie internetu?

Cena za kompletne zriadenie závisí od výberu konkrétneho balíka služieb a viazanosti v mesiacoch. Aktuálny cenník je zverejnený na našej internetovej stránke v časti cenník.

Akým spôsobom mi budú zasielané faktúry?

Faktúry sú zasielané elektronicky prostredníctvom e-mailu, prípadne klasickou tlačenu formou.

Aké je zúčtovacie obdobie?

Zúčtovacím obdobím za poskytované služby je jeden kalendárny mesiac

V akých časových intervaloch je možné platiť za služby?

Za služby môžete platiť mesačne, štvrťročne, polročne alebo ročne.

Dodávate k službe aj Wifi router? Je toto zariadenie v mojom vlastníctve alebo v prenájme?

Pri zriadení služby je možné zakúpiť si od nás aj Wifi router. Cena závisí od typu zariadenia. Zakúpením prechádza zariadenie do Vášho výlučného vlastníctva.

Mám doma svoj Wifi router. Môžem ho použiť?

Samozrejme. Je na Vás, či si zakúpите zariadenie od nás alebo použijete vlastné, no musí spĺňať podmienky pripojenia ku koncovému bodu siete.

Ak mám doma viac počítačov a zariadení. Budem platiť za každý zvlášť?

Nie. V rámci domácnosti môžete pripojiť k sieti viac zariadení, či už pomocou LAN kábla alebo wifi routera.

Aké typy IP adries poskytujete?

Z dôvodu celosvetového nedostatku IPv4 adries sú zákazníkom poskytované privátne IP adresy, ktoré sú prekladané na verejné IP adresy. V prípade záujmu o verejnú statickú IP adresu je možné si ju dokúpiť. Aktuálny cenník sa nachádza na našej internetovej stránke v časti cenník.

Aké časté sú výpadky internetu?

Naša sieť je postavená na profesionálnych riešeniach s technickou podporou a dohľadom na sieť a preto sú výpadky našej siete eliminované na minimum. Prípadné výpadky sa snažíme vyriešiť čo najskôr.

Na koho sa môžem obrátiť ak budem mať poruchu alebo sa vyskytne výpadok služby?

V prípade poruchy alebo výpadku služby nás môžete kontaktovať na telefónnych číslach zverejnených na stránke, prípadne môžete poruchu nahlásiť aj na našej pobočke.

Kol'ko dát môžem mesačne využiť? Máte nejaké dátové a časové limity?

Všetky naše internetové programy sú časovo a dátovo neobmedzené.

Čo je to agregácia?

Používatelia platia za služby rovnakú sumu a preto je potrebné chrániť ich pred nadmerným využívaním týchto služieb inými používateľmi, kvôli ktorým by boli obmedzovaní spomalením pripojenia. Agregácia sa v praxi prejavuje možným znížením aktuálnej rýchlosti.

Aká je hranica nadmerného využívania internetu?

V snahe predísť možnému preťaženiu siete a jeho následného dopadu na koncových užívateľov sa za hranicu nadmerného množstva prenesených dát považuje opakované prenesenie dát v objeme 400GB mesačne po dobu 2 mesiacov s platnosťou v mesiaci, v ktorom k prekročeniu príde, čo znamená že bežne dosahovaná rýchlosť nemusí dosahovať deklarovanej hodnoty sedemdesiat percent.

Sú rýchlosti uvádzané v cenníku garantované?

Rýchlosť prenosu dát v jednotlivých programoch nie je garantovaná. Nemožnosť dosiahnutia maximálnej dosiahnuteľnej rýchlosti môže byť spôsobená aj parametrami a špecifikáciou zariadenia, ktoré zákazník využíva. V danom prípade ide o technickú nemožnosť doahovania danej maximálne dosiahnuteľnej rýchlosti.

Čo znamená minimálna, bežne dostupná a maximálna proklamovaná rýchlosť sťahovania a odosielania dát?

Minimálna hodnota rýchlosti zodpovedá jednej tridsatine maximálnej rýchlosti pre zvolenú službu uvedenú v aktuálnom cenníku.

Bežne dostupnou rýchlosťou je rýchlosť, ktorá je obvykle dosahovaná pri väčšine času využívania prístupu k internetu. bežne dostupná rýchlosť je približne 70 percent hodnoty maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť je rýchlosť dosahovaná mimo časov silnej prevádzky (typicky v čase od 18.00 do 23.00), toto platí v prípade pripojenia ak k zariadeniu poskytovateľa nie je pripojené zariadenie negatívne ovplyvňujúce kvalitu poskytovanej služby.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť definovaná cenníkom ako rýchlosť sťahovania - rýchlosť prijímania dát a odosielania - rýchlosť dát odchádzajúcich od používateľa.

Proklamovanou rýchlosťou je maximálna rýchlosťou uvedená v cenníku.

Aké možnosti reklamácie sú pre mňa dostupné v prípade nezrovnalostí s kvalitou a výkonnosťou služby?

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Aké osobné údaje budete potrebovať a ako s nimi budete nakladať?

Podpisom zmluvy súhlasíte so spracovaním svojich osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. V rozsahu stanovenom zákonom 351/2011 Z. z. Za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov je poskytovateľ oprávnený získavať a spracovávať osobné údaje, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov, meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, ročné číslo, číslo OP alebo iného doladu totožnosti, štátnu príslušnosť v prípade fyzickej osoby. U právnickej osoby obchodné meno, miesto podnikania a sídlo, IČO. Obchodné meno, miesto podnikania a IČO pri fyzickej osobe podnikateľovi.

Skončila mi viazanosť. Bude mi odpojený internet?

Nie, všetky služby zostávajú naďalej funkčné. Ak však chcete po skončení viazanosti prestať využívať naše služby, je potrebné písomne vypovedať zmluvu.