



MARKAnet

MARKANET, s. r. o.
Čadečka 640
022 01 Čadca
tel.: 0907 665 508, 041 230 40 40
e-mail: info@markanet.sk
www.markanet.sk

Informácie pre koncových užívateľov elektronických komunikačných služieb spoločnosti MARKANET, s. r. o.

Nižšie uvádzané informácie, ktoré je Podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a siete povinný zverejňovať na základe § 83 Zákona č. 452/2021 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, v znení Všeobecného povolenia č. 1/2019, vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“), pri zohľadnení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach.

I. Identifikačné údaje Podniku

Obchodné meno:	MARKANET, s. r. o.
Právna forma:	spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo:	Čadečka 640, 022 01 Čadca
IČO:	44645295
Zapísaná v:	Obchodnom registri Okr. súdu v Žiline v odd. Sro, vložka číslo: 50906/L
Štatutárny orgán:	Martin Karasz – konateľ

II. Rozsah ponúkaných služieb

2.1. Podnik ponúka široký rozsah služieb pevnej elektronickej komunikačnej siete, zahŕňajúci služby prístupu k sieti internet, prenosu dát a iné elektronické komunikačné služby.

2.2. Podrobnosti o ponuke služieb sú k dispozícii na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

III. Štandardné zmluvné podmienky (vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia).

3.1. Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb pozostávajú z:

3.1.1. Všeobecných podmienok pre poskytovanie príslušnej verejnej služby (ďalej ako „Všeobecné podmienky“),

3.1.2. prípadne ďalších dokumentov, na ktoré zmluva odkazuje (napríklad cenník).

3.2. Všeobecné podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní príslušnej služby, obsahujú o.i. práva a povinnosti zmluvných strán, spôsoby ukončenia zmluvy, reklamačný poriadok, mechanizmy na urovanie sporov, informácie o zmenách podmienok, služby servisu a podpory, informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr a ďalšie informácie.

3.3. Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

IV. Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb (vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov).

4.1. Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf, informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú stanovené v cenníkoch.

4.2. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

V. Druhy ponúkaných servisných služieb.

5.1. Servisné služby poskytované Podnikom:

5.1.1. odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,

5.1.2. technická podpora,

5.1.3. administratívna podpora,

5.1.4. poskytovanie informácií o produktoch a službách,

5.1.5. reklamačné služby,

5.1.6. predaj produktov.

5.2. Kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

VI. Mechanizmy riešenia sporov

6.1. Mechanizmy riešenia sporov sú súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

VII. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania.

7.1. Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

VIII. Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky

8.1. „**Proklamovaná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky a je uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Podniku.

8.2. „**Maximálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne. Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak. Za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť. Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

8.3. „**Bežne dostupná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 50% a viac z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii minimálne 90% času za deň.

8.4. „**Minimálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 10% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii.

8.5. V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu a Minimálnou rýchlosťou môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

8.5. Podnik neuplatňuje žiadne riadenie prevádzky siete P2P siete a neobmedzuje účastníka v používaní P2P siete.

8.6. Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti Podniku:

Typ prevádzky	Smer prevádzky	Prevádzka	Poznámka
UDP:53	Od zákazníka	Čiastočne blokovaná	Bezpečnostný DNS
TCP:25	Od zákazníka	Blokovaná	SMTP
TCP: 10157-10163	K zákazníkovi	Blokovaná	Rezervované porty

IX. Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené.

9.1. Podnik neposkytuje osobitné produkty, služby a funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím.

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

10.1. Podnik poskytuje informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb prostredníctvom infolinky 0907 665 508, vo Všeobecných podmienkach a v príslušných cenníkoch, ktoré sú zverejnené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

10.2. O používanie Služby sa môže uchádzať každý záujemca.

XI. Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení.

11.1. Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie Podnikom dodaných koncových zariadení Účastníkovi.

11.2. Koncové a technické zariadenia, ktoré sú súčasťou služby, sú vo vlastníctve Podniku, zostávajú v správe Podniku, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.

XII. Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Podniku v prípade neplatenia.

12.1. Jednou zo základných povinností Účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilným symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry.

12.2. V prípade, ak faktúra nebude uhradená na čas, 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.

12.3. Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí ďalšieho mesiaca po splatnosti faktúry a predchádzajúcom upozornení zo strany Podniku, 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.

12.4. Ak Účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

12.5. Podrobnejšie informácie k úhrade cien za služby a faktúram a platbám sú uvedené na webovom sídle Podniku www.markanet.sk.

XIII. Spätný zber elektroodpadu a batérií.

13.1. Miesto spätného zberu pre elektroodpad, použité prenosné batérie a akumulátory je sídlo Podniku - MARKANET, s. r. o., Čadečka 640, 02201 Čadca.

V Čadci dňa: 1.2.2022

Martin Karasz v.r.
konateľ MARKANET, s. r. o.