

Informácie pre koncových užívateľov (ďalej ako „**Účastník**“) sú zverejňované spoločnosťou **ha-vel Slovakia s.r.o.**, so sídlom Veľká Okružná 43, 010 01 Žilina, IČO 36 667 978, (ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“) na základe § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Zákon**“) v spojení so Všeobecným povolením č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno	ha-vel Slovakia s.r.o.
Právna forma	Spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo	Veľká Okružná 43, 010 01 Žilina
Identifikačné číslo (IČO)	36 667 978
Zápis v obchodnom registri	Okresný súd Žilina, Oddiel Sro, Vložka 17939/L

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť **ha-vel Slovakia s.r.o.** (ďalej ako „**Spoločnosť**“) poskytuje široké portfólio elektronických komunikačných služieb (ďalej ako „**Služby**“), pričom podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných Služieb sú k dispozícii na <http://www.ha-vel.sk>.

3. Štandardné zmluvné podmienky vrátane minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia

V zásade platí, že z pohľadu záväznosti a vzťahov vzájomnej nadradenosti a podradenosti dokumentácie, ktorú Účastník pri uzavretí zmluvného vzťahu s Poskytovateľom obdrží alebo môže obdržať, je táto zoradená v nasledovnom poradí, počnúc dokumentom s najvyššou prioritou a záväznosťou: 1.Zmluva, 2.Špecifikácia služby, 3.ostatná dokumentácia ako neoddeliteľná súčasť Zmluvy, 4. Cenníky, 5. Ostatné zverejnené dokumenty, 6. Všeobecné podmienky (ďalej ako „**Zmluvná dokumentácia**“).

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania Služieb vrátane minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia sú určené v Zmluvnej dokumentácii.

4. Cenník služieb

Informácie podľa § 42 ods. 1 písm. d) sú obsiahnuté na stránke Prevádzkovateľa <http://www.ha-vel.sk>

Informácie o platobných podmienkach a odplate za poskytovanie Služieb sú obsiahnuté v Zmluvnej dokumentácii.

4.1. Informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami sú obsiahnuté v Zmluvnej dokumentácii, najmä ale nielen Cenníku.

4.2. Spoločnosť ako transparentný poskytovateľ Služieb pristupuje rovnako k všetkým skupinám Účastníkov bez rozdielu, či sa jedná o Účastníkov so zdravotným postihnutím. Služby vrátane všetkých ich výhod môžu využívať všetci Účastníci.

5. Reklamačný poriadok, podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia a mechanizmov urovnania sporov

- 5.1. Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb poskytovaných Spoločnosťou a podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia a mechanizmov urovnania sporov je obsiahnutý v zmluvnej dokumentácii vrátane všeobecných podmienok.
- 5.2. Spoločnosť má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s Účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou.
- 5.3. Účastník má právo v rámci mechanizmu urovnávania sporov využiť nasledovné mechanizmy urovnávania sporov – podanie sťažnosti a podanie reklamácie.
- 5.4. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi spravidla elektronickou poštou, a to v prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) Služby a výkonnosťou uvádzanou Spoločnosťou a ďalších podmienok uvedených vo všeobecných podmienkach; odpoveď na sťažnosť zasiela Spoločnosť Účastníkovi spravidla elektronickou poštou, a to bezodkladne po doručení sťažnosti a s ohľadom na rozsah a povahu sťažnosti a náročnosť vyriešenia záležitosti obsiahnutej v sťažnosti.
- 5.5. V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa Služieb bolo ukončené, a Účastník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdného riešenia sporu v zmysle Zákona.
- 5.6. V prípade, že reklamácia týkajúca sa Služieb bola ukončená a jedná o Účastníka spotrebiteľa, orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, na ktorý sa Účastník – spotrebiteľ môže po využití všetkých zákonom daných možností a v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov obrátiť.
- 5.7. V prípade uznania reklamácie Služby má Účastník v zmysle platnej legislatívy a všeobecných podmienok Spoločnosti právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Spoločnosťou; toto právo musí uplatniť u Spoločnosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Servisné služby poskytuje Spoločnosť Účastníkom na všetky zmluvne dodávané služby. Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby (Centrum starostlivosti o zákazníkov) poskytované Spoločnosťou nájdete na webovej stránke Spoločnosti <http://www.ha-vel.sk>.

7. Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viacfrekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60

Uvedené sa Spoločnosti netýka, nakoľko služby podľa bodu 7 neposkytuje.

8. Informácie o zmenách podmienok

- 8.1. Spoločnosť bude informovať Účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k Službám, aplikáciám alebo ich používania spôsobom ich zverejnenia na <http://www.ha-vel.sk> . Uvedené sa netýka podmienok týkajúcich sa fixných technických parametrov dátových služieb, ktoré sa záujemcovi poskytujú pri uzatvorení zmluvy a sú definované v rámci Zmluvnej dokumentácie, najmä dokumentácie Špecifikácie služby a ktoré sú záväzné. V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok Spoločnosť v zmysle platnej legislatívy a spôsobom stanoveným vo všeobecných podmienkach oznámi Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok v neprospech tohto Účastníka a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak Účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je Spoločnosť povinná urobiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou alebo telefonicky. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 8.2. Ak Účastník 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. Ďalšie informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú špecifikované v zmluvnej dokumentácii vrátane všeobecných podmienok.
- 8.3. Spoločnosť bude informovať o každej zmene prístupu k Službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci Služby, ktorú si Účastník predplatil, a to na webovom sídle Spoločnosti <http://www.ha-vel.sk>.

9. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

- 9.1. Z bezpečnostných dôvodov a v záujme ochrany integrity siete a riadenia prevádzky siete a poskytovaných Služieb Spoločnosť chráni prostredníctvom opatrení na riadenie prevádzky siete (ďalej ako „**Opatrenia**“) v rozsahu a spôsobom, ako je uvedené vo všeobecných podmienkach.
- 9.2. Opatrenia by nemali mať žiaden negatívny vplyv na prevádzku štandardných Služieb, ak nie je vo všeobecných podmienkach uvedené inak.
- 9.3. Ďalšie Opatrenia na riadenie prevádzky prijaté za účelom zaistenia bezpečnosti sietí, informačných systémov a služieb Spoločnosti, prevádzkovateľa Spoločnosti alebo

poskytovateľa Služieb Spoločnosti a ich možný vplyv sú stanovené všeobecnými podmienkami.

9.4. V prípade akýchkoľvek problémov prosím kontaktujte Spoločnosť telefonicky na Centrum starostlivosti o zákazníkov na tel. čísle (00421) 412 240 099, telefaxom na čísle (00421) 412 240 006, prípadne e-mailom na adrese crm@ha-vel.sk.

10. Informácie o práve účastníka podľa § 59 ods. 2 Zákona

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

11. Informácie o kvalite služieb

11.1. Spoločnosť zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby v zmysle zmluvnej dokumentácie vrátane všeobecných podmienok. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

11.2. Ak nie je stanovené inak, servis v podobe nápravných alebo náhradných riešení v prípade výpadku funkčnosti Služby je poskytovaný bezodkladne od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry, v rámci ktorej sa Služba prevádzkuje alebo prostredníctvom ktorej sa Služba poskytuje a s ohľadom na technickú komplexnosť a zložitost nápravného alebo náhradného riešenia. Ak nie je uvedené inak, nápravné alebo náhradné riešenia sa poskytujú počas pracovných dní.

11.3. Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Účastníkom nahlásiť telefonicky na Centrum starostlivosti o zákazníkov na tel. čísle (00421) 412 240 099, telefaxom na čísle (00421) 412 240 006, prípadne e-mailom na adrese crm@ha-vel.sk.

12. Informácie o prenosovej rýchlosti internetu

Informácie o (1) maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka, (2) minimálnej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka, (3) bežne dostupnej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka a (4) proklamovanej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka **v prípade pevných sietí** sú uvedené v zmluvnej dokumentácii vrátane všeobecných podmienok, pričom pravidlá pre ich výpočet sa vzťahujú na prenosovú rýchlosť stanovenú Spoločnosťou v Zmluve s účastníkom ako maximálnu prenosovú rýchlosť uvedenú v tvare download/upload Mbps. Informácie o (5) odhadovanej maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka a (6) proklamovanej prenosovej rýchlosti smerom k Účastníkovi a od Účastníka **v prípade mobilných sietí** sú rovnako uvedené v zmluvnej dokumentácii vrátane všeobecných podmienok, pričom pravidlá pre ich výpočet sa vzťahujú na prenosovú rýchlosť stanovenú Spoločnosťou v Zmluve s účastníkom ako maximálnu prenosovú rýchlosť uvedenú v tvare download/upload Mbps.

13. Zverejňovanie informácií o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním všeobecných podmienok stanovených Spoločnosťou v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých Účastníkov. Ak Spoločnosť na sieti a Službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinná zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach Služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu Služieb. Z dôvodu ochrany Účastníkov aplikuje tieto typy Opatrení (viď bod 9).

14. Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, zasielanie informácií a spôsob úhrad faktúr

14.1. Spoločnosť má v zmysle zákona právo na úhradu za poskytnuté Služby. V prípade, ak je Účastník v omeškaní s úhradou za poskytnuté Služby aj napriek upozorneniu Spoločnosti a uplynutiu dodatočnej primeranej lehoty, je Spoločnosť v zmysle Zákona oprávnená pristúpiť k prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb. Podrobné podmienky o postupoch Spoločnosti v prípade neplatenia úhrad za poskytnuté Služby sú uvedené vo všeobecných podmienkach.

14.2. Spoločnosť poskytuje bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú Službu všetkým Účastníkom vrátane Účastníkov so zdravotným postihnutím formou, faktúr zasielaných poštou alebo elektronickou poštou ako aj telefonicky na zákazníckej linke Centra starostlivosti o zákazníkov na tel. čísle (00421) 412 240 099.

14.3. Spoločnosť poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku Spoločnosťou účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby uvedené v zmluvnej dokumentácii vrátane všeobecných podmienok.

15. 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 Zmluvnej dokumentácii uzavretej medzi Spoločnosťou a Účastníkom týkajúcej sa služby, ktorej sa parametre majú týkať a ktorá je predmetom Zmluvy a/alebo Zmluvnej dokumentácie.

16. Informácia o bezplatnom prístupe Spoločnosti k programovým službám vysielateľov zriadených zákonom

Spoločnosť týmto v zmysle Všeobecného povolenia č. 1/2014 vyhlasuje, že neposkytuje službu prenosu televízneho a rozhlasového vysielania koncovým užívateľom, ktorou je poskytovanie prenosu digitálneho televízneho a/alebo rozhlasového vysielania prostredníctvom elektronických komunikačných sietí a ani nešíri jednu alebo viac programových služieb vysielateľa zriadeného zákonom.