

INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Detronics s.r.o. 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 Poskytovateľa

Obchodné meno: Detronics, s.r.o.

Sídlo: Buzulucká 3, 060 01 Zvolen

IČO: 45318565, IČ DPH: SK 2022960192, Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vložka č. 17588/S

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť Detronics, s.r.o. poskytuje širokú škálu elektronických komunikačných služieb. Podrobnosti o ponúkaných službách sú k dispozícii v Zákazníckom centre a na webovom sídle www.detronics.sk a to hlavne v Cenníku a Všeobecných podmienkach . .

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky sa nachádzajú vo Všeobecných podmienkach, ktoré boli vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Minimálna doba trvania zmluvného vzťahu medzi Detronics, s.r.o. a zákazníkom je v prípade uzavretia zmluvného vzťahu na dobu neurčitú podľa Všeobecných podmienok 1 kalendárny mesiac.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby, servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, dostupné v cenníku na tejto webovej stránke v hlavnom menu "dokumenty".

5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je obsiahnutý vo Všeobecných podmienkach.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Poskytovateľ neponúka žiadne servisné služby okrem služieb spojených s odstránením porúch pripojenia k internetu a digitálnej televízii a servisu koncového zariadenia zakúpeného/prenajatého od Poskytovateľa, prípadne partnerskej organizácie Poskytovateľa.

7. Mechanizmy na urovanie sporov

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené vo Všeobecných podmienkach.



8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou Detronics, s.r.o., 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, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku poskytovaných služieb.

9. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Detronics, s.r.o. pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím majú štandardne priznanú dodatočnú zľavu 20% z ceny inštalácie, prípadne sa na nás môžu obracať s individuálnymi žiadosťami.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti Detronics, s.r.o. sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku poskytovaných služieb.

11. Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, služby prezentácie identifikácie volajúceho a služby zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho.

Detronics, s.r.o. nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

12. Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014

Kvalitatívne parametre pripojenia ako napríklad maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi/od užívateľa sa nachádzajú v Cenníku poskytovaných služieb na tejto stránke v menu dokumenty. Poskytovateľ neuplatňuje výšku mesačných dátových limitov (FUP) a neblokuje žiadnu službu.

13. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr

Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo Všeobecných podmienkach. Štandardne sa používa politika upozornenia zákazníka na nezaplatenú faktúru dostatočný čas pred blokovaním služieb.

14. Bez poplatku informácie

Každý zákazník má prístup do Zákazníckej zóny, kde môže bezplatne sledovať informácie ohľadom fakturácie, a párovania jeho platieb. V Zákazníckej zone sa nachádzajú aj kópie jednotlivých vystavených faktúr v PDF formáte. Tieto informácie sú zákazníkom poskytované bezplatne aj v zákazníckom centre a prostredníctvom telefonných kontaktov počas pracovných dní od 8:00 do 16:00.

