

Informácie pre koncových užívateľov pre služby pripojenia k internetu

Informácie pre koncových užívateľov (ďalej „Účastníkov“) na účely a pre služby pripojenia k internetu, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať na základe Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) a čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 (ďalej „Všeobecné povolenie“):

1. Identifikačné údaje Podniku

Folkiš s.r.o.

055 51 Veľký Folkmar č.d. 187

IČO: 48239283, **DIČ:** 2120120211

Obchodný register: Okresný súd Košice I., oddiel Sro, Vložka č.37792/V

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť Folkiš s.r.o. ponúka služby pripojenia k internetu prostredníctvom pevnej počítačovej siete. Podrobnosti a informácie o cenách služieb pripojenia k internetu nájdete v aktuálnej štandardnej tarife spoločnosti Folkiš s.r.o.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky, vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia, sú určené vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“ spoločnosti Folkiš s.r.o.

Podnik neprevádzkuje telefónnu službu a nezavádza žiadne čísla alebo iné pevné verejné identifikátory užívateľov a preto nemá postupy súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami nájdete v aktuálnej tarife spoločnosti Folkiš s.r.o.

Spoločnosť Folkiš s.r.o nemá iné vyhradené ceny pre iné osobitné a cielené systémové tarify, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami.

Spoločnosť Folkiš s.r.o neposkytuje verejnú telefónnu službu a nezavádza žiadne čísla alebo iné pevné verejné identifikátory užívateľov a preto nemá poplatky súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov.

5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie služby pripojenia k internetu sú určené vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“ spoločnosti Folkiš s.r.o.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Spoločnosť Folkiš s.r.o. ponúka k telekomunikačným službám nasledovné servisné služby:

- poskytovanie informácií o produktoch a službách, cenách a stavu faktúr Účastníka,
- administratívna a technická telefonická podpora a podpora v sídle spoločnosti
- vzdialené zistenie stavu alebo poruchy služby alebo pripojenia koncového zariadenia
- reklamačné služby

Spoločnosť Folkiš s.r.o. priamo nevykonáva servisné a montážne služby u Účastníka, tie sú zaistené externým dodávateľom - spoločnosťou MAMEX s.r.o.

Podrobnosti a informácie o cenách služieb nájdete v aktuálnej štandardnej tarife spoločnosti Folkiš s.r.o.

7. Mechanizmy na urovanie sporov

V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený dodatočne sa písomne obrátiť na majiteľa spoločnosti s podrobným popisom sporu a zo žiadosťou o mimosúdne urovanie sporu. Ak to nie je možné, má Účastník právo sa obrátiť 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 tomto je informovaný aj vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“ spoločnosti Folkiš s.r.o.

8. Informácie o zmenách podmienok

Spoločnosť Folkiš s.r.o. vopred informuje každého Účastníka o akýchkoľvek podstatných zmenách týkajúcich sa Služieb, cien alebo ich používania, a to spôsobom uvedeným vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“ a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

9. 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 sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb spoločnosť Folkiš s.r.o. zverejňuje vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“ a podrobnejšie v dokumente „Parametre služieb internetového pripojenia“ a aj v prílohe tohto dokumentu podľa požiadaviek prílohy Všeobecného povolenia.

10. Informácie pre zdravotne postihnutých účastníkov

Spoločnosť Folkiš s.r.o. neponúka služby a produkty určené výhradne pre zdravotne postihnutých Účastníkov.

11. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb spoločnosti Folkiš s.r.o. zverejňuje vo „Všeobecných podmienkach pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb“, v aktuálnej tarife a podrobnejšie v dokumente „Parametre služieb internetového pripojenia“.

O zriadenie a používanie Služby, ak je to technicky možné, sa môže uchádzať každý záujemca, spoločnosť Folkiš s.r.o. nezisťuje informácie o záujemcovi nad rámec informácií potrebných pre uzatvorenie zmluvy a nediskriminuje žiadneho záujemcu.

Spoločnosť Folkiš s.r.o. neposkytuje verejnú telefónnu alebo univerzálnu službu.

Príloha podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia

Pre službu Minimum

Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku

Parameter	Hodnota (Mbit/s)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	10Mbps (od 00:00 do 12:00) 5Mbps (od 12:00 do 24:00)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	3Mbps

Politika spravodlivého užívateľa

Výška mesačného dátového limitu (GB)	bez mesačného limitu (denná stredná hodnota FUP 2GB v čase Silnej prevádzky od 14:00 do 22:00)
Rýchlosť po prekročení dátového limitu (Mbit/s)	znížená 3 stupňoch: na 1/2 rýchlosti, na 1/5 rýchlosti, 500 kbps oboma smermi

Pre službu Normal

Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku

Parameter	Hodnota (Mbit/s)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	20Mbps (od 00:00 do 12:00) 10Mbps (od 12:00 do 24:00)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	5Mbps

Politika spravodlivého užívateľa

Výška mesačného dátového limitu (GB)	bez mesačného limitu (denná stredná hodnota FUP 4GB v čase Silnej prevádzky od 14:00 do 22:00)
Rýchlosť po prekročení dátového limitu (Mbit/s)	znížená 3 stupňoch: na 1/2 rýchlosti, na 1/5 rýchlosti, 500 kbps oboma smermi

Pre službu Multimedia

Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku

Parameter	Hodnota (Mbit/s)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	30Mbps (od 00:00 do 12:00) 15Mbps (od 12:00 do 24:00)
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	10Mbps

Politika spravodlivého užívateľa

Výška mesačného dátového limitu (GB)	bez mesačného limitu (denná stredná hodnota FUP 8GB v čase Silnej prevádzky od 14:00 do 22:00)
Rýchlosť po prekročení dátového limitu (Mbit/s)	znížená 3 stupňoch: na 1/2 rýchlosti, na 1/5 rýchlosti, 500 kbps oboma smermi

Pre všetky služby spoločne (Minimum, Normal, Multimedia)

Parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku

V prípade, ak podnik blokuje, spomaľuje alebo prioritizuje vybrané porty alebo služby, uvedie ich v nasledujúcej tabuľke.

Typ prevádzky	Blokovaná	Spomalená	Priorita
Základné protokoly DNS, ICMP, TCP/IP ACK a iné protokoly, ktoré sú citlivé na presné časovanie ako VOIP SIP, Skype + krátke pakety a začiatky spojení do malého množstva prenesených dát	-	-	zvýšená
Odosielanie cez SMTP protokol na cieľový port č.25 (pre zabránenie odosielania spamu)	Blokované v prípade väčšieho počtu spojení v krátkom čase	-	-
Komunikácia zo zdrojového portu účastníka č.135-139,445 (protokol NETBIOS alebo Samba)	Blokovaná	-	-
Nevyžiadaná prichádzajúca prevádzka a útoky z internetu (tzv. Firewall)	Blokovaná s výnimkou pri zriadenej pevnej verejnej IP adresy	-	-

Posledná zmena dokumentu 1.3.2017