

Informácie pre Užívateľov

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Towercom, a.s. na základe ustanovenia § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej „Zákon“) a čl. 4 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu č. 2015/2120.

Pojmy označené s veľkým začiatočným písmenom, ktoré sú definované vo Všeobecných podmienkach poskytovania služieb spoločnosti Towercom, a.s. (ďalej len „Podmienky“) a nie sú výslovne definované v tomto dokumente, majú v tomto dokumente ten istý význam.

Identifikačné údaje Poskytovateľa ako podniku

Towercom, a.s.

Cesta na Kamzík 14

831 01 Bratislava

IČO: 36 364 568

Zap.: OR SR BA I, odd.: Sa, vl.č.: 3885/B

Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť Towercom, a.s. (tiež aj ako „Poskytovateľ“), je obchodná spoločnosť, ktorá zabezpečuje pokrytie Slovenskej republiky digitálnym televíznym a analógovým rozhlasovým signálom verejnoprávnych médií ako aj súkromných televíznych a rozhlasových spoločností.

Zároveň spoločnosť zabezpečuje pre svojich zákazníkov aj dopravu modulácie a servisných dát zo štúdií na jednotlivé vysielacie strediská prostredníctvom celoštátnej siete mikrovlnných spojov, ako aj prostredníctvom vysoko kvalitnej satelitnej distribúcie signálov cez vlastnú satelitnú uplinkovú stanicu.

Spoločnosť Towercom, a. s., ponúka aj prenájom digitálnych dátových okruhov.

Spoločnosť Towercom, a.s. rovnako poskytuje nasledovné Služby pre Užívateľov:

Služba PLUSTELKA – Služba spočívajúca v zabezpečení prístupu Užívateľa k Retransmisii ako obsahovej Službe, t.j. zabezpečení prístupu Užívateľa k Programovým službám v závislosti od Užívateľom zvoleného Balíčka. Rozsah a podmienky poskytovania Služby PLUSTELKA môžu byť upravené okrem Podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

Služba otta – audiovizuálna mediálna služba na požiadanie určená na sledovanie Filmov prostredníctvom Internetu v rámci ktorej Poskytovateľ umožňuje Užívateľovi prístup k Filmu alebo súboru Filmov tak, že takýto prístup je podmienený vykonaním pravidelnej mesačnej úhrady Ceny za Službu, kedy prístup Užívateľa k Filmom trvá po celú dobu dohodnutého Obdobia bez obmedzenia. Rozsah a podmienky poskytovania Služby otta môžu byť upravené okrem Podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania Služieb vrátane informácií o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy a jej ukončenia sú upravené v Podmienkach vydaných pre príslušnú Službu, prípadne Cenníkoch a Zmluve. Aktuálne znenia Podmienok a Cenníkov nájdete na:

Služba PLUSTELKA

<http://www.plustelka.sk/vseobecne-podmienky/>

Služba otta

<http://www.otta.sk/vseobecne-podmienky/>

S ohľadom na charakter poskytovaných Služieb spoločnosť Towercom nezabezpečuje prenos čísel a iných identifikátorov.

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, osobitných a cielených systémoch taríf sú upravené v jednotlivých Cenníkoch. Aktuálne znenia Cenníkov nájdete na:

Služba PLUSTELKA

<http://www.plustelka.sk/cennik/>

Služba otta

<http://www.otta.sk/cennik/>

Reklamačný poriadok

Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej Ceny za Službu a kvalitu poskytovanej Služby v prípade Verejnej služby v lehote dvoch mesiacov odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, okrem prípadu ak platné právne predpisy stanovujú minimálnu lehotu pre reklamáciu v dlhšom trvaní, a to v sídle Poskytovateľa osobne, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo prostredníctvom Účtu Užívateľa. Ďalšie podmienky uplatnenia reklamácie a spôsob jej vybavenia, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku. Reklamačný poriadok je obsiahnutý v Podmienkach vydaných pre príslušnú Službu. Aktuálne znenia Podmienok nájdete tu:

Služba PLUSTELKA

<http://www.plustelka.sk/vseobecne-podmienky/>

Služba Otta

<http://www.otta.sk/vseobecne-podmienky/>

Druhy ponúkaných servisných služieb

S ohľadom na charakter Služieb poskytovaných zo strany spoločnosti Towercom, a.s., spoločnosť Towercom, a.s. neposkytuje žiadne servisné ani podporné služby súvisiace s poskytovanými Službami nad rámec definovaný Zmluvou a jej prílohami.

V prípade výskytu poruchy sa spoločnosť Towercom, a.s., zaväzuje v rámci servisu vyvinúť maximálne možné úsilie na to, aby porucha bola, ak je to možné odstránená bez zbytočného odkladu. Spoločnosť Towercom, a.s., poskytuje Užívateľom zákaznícku podporu vo forme zákazníckeho servisu.

Dôležité kontaktné údaje sa nachádzajú <http://www.plustelka.sk/kontakt/>

Mechanizmy na urovnávanie sporov

Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou.

V prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde v Slovenskej republike.

Užívateľ ako spotrebiteľ má rovnako právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ na žiadosť Užívateľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má Užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, práva a povinnosti Užívateľa a Poskytovateľa ako aj spôsob a podmienky alternatívneho riešenia sporov orgánu alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmluvy týkajúce sa kvality a ceny za Službu, v ostatných prípadoch ako aj vo vzťahu k službám, ktoré nie sú Verejnou službou je takýmto orgánom Slovenská obchodná inšpekcia. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v prípade Zmlúv uzatvorených prostredníctvom Webového sídla alebo iných elektronických prostriedkov je spotrebiteľ oprávnený podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je prístupná na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.

Informácie o zmenách podmienok vo vzťahu k prístupu k službám a aplikáciám

Spoločnosť Towercom, a.s., informuje o zmenách k prístupu k Službám a aplikáciám v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo prostredníctvom svojho Webového sídla.

Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou Towercom, a.s., 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 v príslušnej Zmluve, Podmienkach alebo v Osobitných podmienkach vydaných pre príslušnú Službu.

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o produktoch a službách im určených

Spoločnosť Towercom, a.s. neposkytuje produkty a služby špeciálne určené pre zdravotne postihnutých účastníkov

Informácie o kvalite služieb

Spoločnosť Towercom, a.s. poskytuje Služby v obvyklom štandarde a kvalite. Bližšie informácie o charaktere poskytovaných služieb môžu byť uvedené v Zmluve, Podmienkach, v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

O poskytovanie Služieb sa môže uchádzať každý záujemca.

Informácie o parametroch pripojenia vo vlastnej sieti

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k Užívateľovi a od Užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet, ak sú spoločnosťou Towercom, a.s. poskytované, sú uvedené v jednotlivých Zmluvách uzatvorených s Užívateľmi a/alebo Cenníku.

Informácie o politike spravodlivého užívania a parametroch riadenia služieb vo vlastnej sieti

Spoločnosť Towercom, a.s. aktuálne neposkytuje Služby, vo vzťahu ku ktorým sa uplatňuje Fair Use Policy (FUP).

S ohľadom na charakter Služby pri poskytovaní Služby nedochádza k blokácii, spomaleniu alebo prioritizácii vybraných portov alebo služieb.

Informácie o prenose televízneho a rozhlasového vysielania

Prístup k Programovým službám verejnosti získala spoločnosť Towercom, a.s. od vysielateľa zriadeného zákonom bezplatne.

Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch v prípade neplatenia faktúr

V prípade ak Užívateľ neuhradil riadne a včas dohodnutú cenu za poskytovanú Službu postupuje spoločnosť Towercom, a.s. v súlade s príslušnými právnymi predpismi, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete tu:

Služba PLUSTELKA

<http://www.plustelka.sk/vseobecne-podmienky/>

Služba Otta

<http://www.otta.sk/vseobecne-podmienky/>

Ak Užívateľ nezaplatí splatnú Cenu za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do úplného zaplataenia Ceny za Službu vrátane príslušenstva alebo do zániku Zmluvy, je spoločnosť Towercom, a.s. oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie, V prípade opätovného poskytovania Služby je spoločnosť Towercom, a.s. oprávnená požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených podľa Zmluvy, príp. Cenníka platného v čase začatia opätovného poskytovania Služby.

Spoločnosť Towercom, a.s. je oprávnená účtovať Užívateľovi odo dňa nasledujúceho po vzniku omeškania až do dňa úhrady úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške.

Spoločnosť Towercom, a.s. má rovnako právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Užívateľa na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade omeškania Užívateľa s úhradou Ceny za Službu. Zasielanie upomienok je pritom spoplatnené spôsobom uvedeným v Cenníku.

Ak je napriek písomnej výzve Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti Towercom, a.s., môže spoločnosť Towercom, a.s. postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo nemožno uplatniť, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

Spoločnosť Towercom, a.s. môže zároveň odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti

Informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty v prípade služby pripojenia k internetu

Užívateľovi so zdravotným postihnutím bude, ak o to požiada, umožnená kontrola nákladov za poskytnuté Služby formou SMS a hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty. Kontaktné informácie nájdete tu

<http://www.plustelka.sk/kontakt/>

Informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatnil podnik, mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov

V prípade, ak by zo strany spoločnosti Towercom, a.s. došlo k uplatneniu Fair Use Policy (FUP), kedy výška mesačného dátového limitu by bola obmedzená, došlo by pri prekročení stanoveného dátového limitu k spomaleniu prenosovej rýchlosti na 1/1 Mbps do konca zúčtovacieho obdobia.

Vysvetlenie, ako môže akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iné parametre týkajúce sa kvality služby v praxi ovplyvniť služby prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb

V prípade ak by zo strany spoločnosti Towercom, a.s. došlo k uplatneniu Fair Use Policy (FUP), kedy výška mesačného dátového limitu by bola obmedzená, došlo by pri prekročení stanoveného dátového limitu k spomaleniu prenosovej rýchlosti na 1/1 Mbps do konca zúčtovacieho obdobia.

Vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, ktoré si koncový užívateľ predplatil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi

Služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia, ktoré si Užívateľ predplatil nemajú vplyv na služby prístupu k internetu poskytované tomuto Užívateľovi.

Vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1 Nariadenia

Proklamovaná rýchlosť Služby je tá rýchlosť, ktorá je uvedená v marketingových materiáloch a Cenníku spoločnosti Towercom, a.s.. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci Služby. Pokiaľ nie je uvedené inak, bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 80% proklamovanej rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako 20% z proklamovanej rýchlosti.

Maximálna prenosová rýchlosť je teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti spoločnosti Towercom, a.s.. Dosiahnutie tejto rýchlosti spoločnosť Towercom, a.s. Užívateľom negarantuje. V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou Služby, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality Služby, a výkonnosťou uvedenou vyššie môže Užívateľ podať reklamáciu postupom uvedeným v Podmienkach.

Vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s písmenami a) až d) ods. 1 čl. 4 Nariadenia

Užívateľ má možnosť reklamovať kvalitu poskytovanej Služby v súlade s príslušnými ustanoveniami Zmluvy, Podmienok a príslušnými právnymi predpismi.