

## 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“)

### Identifikačné údaje 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., 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.

### Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania služieb vrátane informácií o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy a jej ukončenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach vydaných pre príslušnú službu, prípadne Cenníkoch. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok a Cenníkov nájdete na

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 [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

Spoločnosť Towercom neposkytuje koncové zariadenia s nezabezpečuje prenos čísel alebo iných identifikátorov

### Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou Towercom, a.s. vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je obsiahnutý vo

Všeobecných podmienkach vydaných pre príslušnú službu. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete tu [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

### **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.

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

### **Mechanizmy na urovanie sporov**

Mechanizmy urovnania sporov, vrátane tých, ktoré poskytuje podnik sú upravené v zmluve alebo Všeobecných podmienkach vydaných pre príslušnú službu. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete tu [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

V prípade ak je účastníkom zmluvného vzťahu spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť Towercom, a.s. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Towercom, a.s. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Towercom, a.s. porušila jeho práva. Ak spoločnosť Towercom, a.s. na žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ, právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu radu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb ako orgánu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je spotrebiteľ oprávnený podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je prístupná na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.

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

Spoločnosti Towercom, a.s., informuje o zmenách k prístupu k službám a aplikáciám v súlade s príslušnými ustanoveniami Všeobecných podmienok vydaných pre príslušnú službu. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete tu [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

### **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, Všeobecných podmienkach alebo v samostatných podmienkach vydaných pre príslušnú službu. Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete tu [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

### **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**

Minimálna úroveň kvality služby je zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami vydanými pre príslušnú službu stanovená dostupnosť Služby.

O poskytovanie služieb sa môže uchádzať každý záujemca.

### **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 v súlade s príslušnými právnymi predpismi, zmluvou a Všeobecnými podmienkami Aktuálne znenia Všeobecných podmienok nájdete [http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP\\_19\\_jun.pdf](http://www.plustelka.sk/wp-content/uploads/2017/05/VOP_19_jun.pdf)

### **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/>