

## Informácia pre koncového užívateľa

zverejňovaná spoločnosťou LONLER s.r.o. a LONLER SB s.r.o. ,so sídlom Sabinov, Nezábudova 31 („podnik“), na základe § 42 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách („zákon“) a s čl. IV. Bod 2 ods. 1 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

### 1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno: LONLER. s r.o.

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Sídlo: Nezábudova 31, 083 01 Sabinov

Identifikačné číslo (IČO): 36 454 729

Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Prešov, zložka č.11097/P, oddiel sro.

Obchodné meno: LONLER SB. s r.o.

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Sídlo: Nezábudova 31, 083 01 Sabinov

Identifikačné číslo (IČO): 47 471 751

Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Prešov, zložka č. 28993/P, oddiel sro.

### 2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť LONLER s r.o. a LONLER SB s.r.o. poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom fixného pripojenia pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Služba pripojenia do siete internet

Hlasové služby (verejná telefónna služba)

Iné dátové služby

### 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach, a prípadne príslušných Cenníkoch, ak boli vydané pre danú službu. Štandardné zmluvné podmienky sú dostupné na [http://www.lonler.sk/\\_media/vzp-3-2.pdf](http://www.lonler.sk/_media/vzp-3-2.pdf) .

### 4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov uplatňovaných podnikom pri poskytovaní služieb sú uvedené v Cenníkoch jednotlivých služieb, ktoré sú dostupné na <http://www.lonler.sk/cennik-pripojeni.html> .

## **5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov**

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb spoločnosti LONLER s r.o. a LONLER SB s.r.o. je obsiahnutý v článku XII. (Reklamačný poriadok) Všeobecných podmienok, ktoré sú dostupné na [http://www.lonler.sk/\\_media/vzp-3-2.pdf](http://www.lonler.sk/_media/vzp-3-2.pdf).

V prípade sporu medzi podnikom a účastníkom je účastník v zákonom rozsahu oprávnený obrátiť sa 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. Podnik má záujem riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, vo v podobe vzájomnej dohody.

## **6. Druhy ponúkaných servisných služieb**

Servisné služby poskytované podnikom:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- b) technická podpora,
- c) poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- d) reklamačné služby.

V prípade poruchy kontaktuje podnik na niektorom telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle <http://www.lonler.sk/kontaktne-udaje.html>, prostredníctvom SMS, alebo emailom.

## **7. Informácie o zmenách podmienok**

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania prostredníctvom svojho webového sídla [www.lonler.sk](http://www.lonler.sk).

## **8. 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 siete, 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, alebo príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb.

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

Podnik aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

## **10. Informácie o kvalite služieb**

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb poskytovaných podnikom sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb.

Informácie o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú zverejnené na webovom sídle podniku.

## 11. Rýchlosť internetových služieb

Informácie o prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb. Pri niektorých službách pripojenia do siete internet podnik používa agregáciu. Pri agregovaných službách proklamovaná rýchlosť služby prístupu k sieti internet je rýchlosť, ktorá je uvedená v komerčných materiáloch podniku a v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb podniku. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služby prístupu k sieti internet. Pokiaľ nie je uvedené inak, bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako minimálne 90% z maximálnej (zároveň proklamovanej) rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako minimálne 40% z maximálnej (zároveň proklamovanej) rýchlosti prístupu k sieti internet.

Pri neagregovaných službách prístupu k sieti internet je proklamovaná rýchlosť služby prístupu k sieti internet zároveň aj maximálnou, dostupnou aj minimálnou rýchlosťou prístupu k sieti internet.

## 12. Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku - informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014 z 1.10.2014 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

	pripojenie WI-Fi ( down/up )	pripojenie na optickej sieti ( down/up )
minimum	500/100kbps	2000/500kbps
priemer	2500/800kbps	8000/1000kbps
maximum	5000/1000kbps	15000/2000kbps
agregácia	1:10	1:10

Podnik neaplikuje politiku spravodlivého užívania (FUP).

## 13. Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Údaje a informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad o agregácii), ako aj o vplyve týchto pravidiel a opatrení na možnosť využívania služby koncovým užívateľom, ak sa takéto pravidlá a opatrenia na sieti alebo službe uplatňujú, zverejňuje podnik vo Všeobecných podmienkach alebo príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb, ktoré sú zverejnené na webovom sídle podniku [www.lonler.sk](http://www.lonler.sk).

## 14. Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr

Povinnosťou účastníkov v zmysle zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet podniku alebo iným dojedaným spôsobom najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nie je uhradená včas, podnik upozorní účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, hlasovým volaním, alebo e-mailom. Najbežnejšou formou upozornenia je zaslanie upomienky podnikom.

V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami účastníkovi podnikom účtovaný poplatok vo výške podľa príslušného Cenníka.

Zároveň podniku vzniká právo účtovať úrok z omeškania podľa platných Všeobecných podmienok.

Podnik je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb ak účastník nezaplatí splatnú sumu za poskytnutú službu aj napriek písomnému upozorneniu zo strany podniku (upomienka) ani v dodatočnej lehote 7 dní od doručenia upomienky, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku zmluvy.

Podnik môže odstúpiť od zmluvy ak účastník nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni jej splatnosti.

Pri službe, ktorá je poskytovaná za vopred stanovený mesačný poplatok nezávisle na objeme prenesených dát, nie je potrebné poskytovať informácie o kontrole nákladov za poskytnutú službu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach .

LONLER s.r.o.

LONLER SB s.r.o.