

## **Informácie pre koncových užívateľov**

Informácie pre koncových užívateľov sú zverejňované spoločnosťou M-TEC PLUS,s.r.o.  
IČO: 44 743 947

(ďalej ako „Prevádzkovateľ“) 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. 1/2011 vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky. Tieto informácie musia byť transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne.

### **1. Identifikačné údaje podniku**

Obchodné meno: M-TEC PLUS,s.r.o.  
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným  
Sídlo: SNP 21, 936 01 Šahy  
Identifikačné číslo (IČO): 44 743 947  
Identifikačné číslo (DIČ): 2022836882  
IČ DPH: SK2022836882  
Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Nitra, odd. SRO, vl.č. 24634/N

### **2. Rozsah ponúkaných služieb**

„Prevádzkovateľ“ poskytuje široké portfólio elektronických komunikačných služieb prostredníctvom bezdrôtového a káblového pripojenia, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Internetové služby  
Digitálna káblová televízia IPTV  
Servisné služby

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na sídle spoločnosti „Prevádzkovateľ“ a na [www.teatro.eu/informacia](http://www.teatro.eu/informacia) a [www.teatro.eu/cennik](http://www.teatro.eu/cennik).

### **3. Štandardné zmluvné podmienky**

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo [všeobecných podmienkach](http://www.teatro.eu/vp). ([www.teatro.eu/vp](http://www.teatro.eu/vp))

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia,

požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v platnom [cenníku služieb](#).

## 4. Cenník služieb

Ceny služby prístupu do internetu, služby digitálnej káblovej televízie IPTV, ktoré môžu byť využívané ako súčasť internetového pripojenia, informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami (predaj, nájom) a servisných služieb sú uvedené v nasledovných cenníkoch.

Cenník služieb

Cenník dátových služieb pre stredné a veľké organizácie ( zašleme na vyžiadanie )

Informácie o podrobnostiach a kvalite produktov a služieb a opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú zverejnené v Cenníku v prípade, ak ich spoločnosť poskytuje. „Prevádzkovateľ“ aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viac frekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách „ Prevádzkovateľ“ aktuálne neponúka produkty telefónnej služby.

[Cenník služieb](#) je umiestnený na [www.teatro.eu/cennik](http://www.teatro.eu/cennik)

## 5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácii služieb „Prevádzkovateľa“ je obsiahnutý v Čl. 6 Reklamačný poriadok a Čl. 8 Príslušné právo a rozhodovanie sporov, osobitne v bodoch 8.2 a 8.3, vo [všeobecných podmienkach](#) vrátane popisu mechanizmu alternatívneho urovania sporov.

## 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

„Prevádzkovateľ“ ponúka nasledovné servisné služby:

[Linka technickej podpory](#) na tel. čísle 0910 302 888 pre nahlásenie poruchy.

Servisné služby poskytované „Prevádzkovateľom“ sú uvedené v [cenníku služieb](#).

## 7. Informácie o zmenách parametrov alebo služieb

Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy (objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná. Ďalšie informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú špecifikované v vo [všeobecných podmienkach](#)

## 8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky sú uvedené v Čl. 3 Práva a povinnosti Poskytovateľa [všeobecných podmienok](#). Z dôvodu ochrany koncových užívateľov aplikujeme tieto typy [ochrany komunikačných portov](#).

## 9. Informácie o kvalite služieb

Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 6 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Prevádzkovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľa a to počas pracovných dní.

Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne alebo telefonicky na tel. linke 0910-302888, alebo e-mailom na e-mailovej adrese [info@mteplus.sk](mailto:info@mteplus.sk) 24 hodín denne, alebo osobne v sídle resp. na pobočkách Prevádzkovateľa, ktorých poštové adresy sú uverejnené na stránke [www.mteplus.sk](http://www.mteplus.sk), počas pracovných dní v čase od 09:00 – 17:00.

Prenosová rýchlosť pripojenia nie je garantovaná a závisí od konfigurácie počítača užívateľa.

O používanie služby sa môže uchádzať každý záujemca.

## **10. Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti internetu**

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v [cenníku služieb](#) v príslušnej časti pod každým produktom, kde je uvedená max. rýchlosť pre download/upload Mbps.

## **11. Zverejňovanie informácií o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky**

Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania veľkého objemu dát. Z dôvodu ochrany koncových užívateľov aplikujeme tieto typy [ochrany komunikačných portov](#).

## **12. Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, zasielanie informácií a spôsob úhrad faktúr**

„Prevádzkovateľ“ poskytuje bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu všetkým užívateľom vrátane užívateľov so zdravotným postihnutím formou, faktúr zasielaných poštou alebo elektronickou poštou ako aj telefonicky na zákazníckej linke 0908 888 921. V prípade vyžiadania je možné zaslať bezplatne informáciu o kontrole nákladov formou SMS.

„Prevádzkovateľ“ poskytujú bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby.

V prípade neplatenia faktúr postupuje „Prevádzkovateľ“ tak, ako je uvedené v článku [postup podniku v prípade neplatenia faktúr](#).

Podrobnejšie informácie k faktúram a platbám nájdete v článku [platby a faktúry](#).

### **13. Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet**

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je „Spoločnosť“ povinná zverejňovať v zmysle prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014, ako sú: parametre pripojenia vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku sú uvedené v príslušnom [cenníku](#) k danej službe pri konkrétnej službe, ktorej sa parametre majú týkať.

### **14. Informácia o bezplatnom prístupe spoločnosti k programovým službám vysielateľov zriadených zákonom**

Poskytovateľom retransmisie programov je DSI Data s.r.o., týmto v zmysle Všeobecného povolenia č. 1/2014 vyhlasuje, že má bezplatný prístup k programovým službám, ktoré vysielatelia zriadení zákonom ako službu verejnosti poskytuje „Prevádzkovateľ“ bezplatne.