

Informácie pre užívateľov sú zverejňované spoločnosťou KROM-SAT, s.r.o. na základe § 42 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj ako "Zákon") v spojení 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: KROM-SAT, s.r.o.

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným

Sídlo: Poštova 2, 053 42 Krompachy

Identifikačné číslo (IČO): 31708561

Zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd Sro, vl. Č. 6268/V

[Viac informácií](#)

2. Rozsah ponúkaných služieb

V rámci elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevnej siete poskytovaných spoločnosťou KROM-SAT, s.r.o. tvoria základný rozsah nasledujúce služby:

- Internetové služby
- Služby televízie (retransmisia)

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti KROM-SAT, s.r.o. pre poskytovanie elektronických komunikácií (ďalej aj ako "Všeobecné Podmienky"). Aktuálne znenie Všeobecných podmienok je dostupné v časti [Dôležité informácie pre Vás](#).

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 alebo iných identifikátorov sú uvedené v Tarifách príslušných služieb. Aktuálne znenia týchto dokumentov nájdete v časti [Dôležité informácie pre Vás](#).

5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou je obsiahnutý v časti VI. Reklamačný poriadok Všeobecných podmienok spoločnosti KROM-SAT, s.r.o., ktorých aktuálne znenie nájdete v časti [Dôležité informácie pre Vás](#).

6. Mechanizmy na urovanie sporov

Informácie o práve účastníka predložiť spor po uskutočnení reklamačného konania Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, nájdete v časti VII. Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie nájdete v časti [Dôležité informácie pre Vás](#).

Spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou.

7. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované spoločnosťou KROM-SAT, s.r.o. nájdete v Tarifách príslušných služieb a na našej stránke v časti [Kontakt](#) .

8. Informácie o zmenách podmienok

Spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom uvedeným v časti II., článok 3 Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie nájdete v časti [Dôležité informácie pre Vás](#).

9. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou KROM-SAT, s.r.o., 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 vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnej Tarife pre poskytovanie služieb. Aktuálne znenia nájdete v časti [Dôležité informácie pre Vás](#):

[Všeobecné podmienky](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za pripojenie na Internet](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za digitálnu televíziu a multipaky](#)

10. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

11. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti KROM-SAT, s.r.o. sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušnej Tarife pre poskytovanie služieb. O používanie Služby sa môže uchádzať každý záujemca. Aktuálne znenia nájdete v časti Dôležité informácie pre Vás:

[Všeobecné podmienky](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za pripojenie na Internet](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za digitálnu televíziu a multipaky](#)

12. 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 príslušnej Tarife pre poskytovanie služieb a na webovej stránke. Aktuálne informácie a znenia týchto dokumentov nájdete v časti Dôležité informácie pre Vás:

[Všeobecné podmienky](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za pripojenie na Internet](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za digitálnu televíziu a multipaky](#)

13. Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad pravidlá správneho využívania služieb (FUP), filtrovanie, blokovanie, agregácia) a tiež informácie o vplyve ich uplatnenia na využívanie služby koncovým používateľom, ak sa takéto pravidlá a opatrenia na sieti alebo službe uplatňujú sú uvedené najmä vo Všeobecných podmienkach a v Tarife služieb pre danú službu. Aktuálne znenia nájdete v časti Dôležité informácie pre Vás:

[Všeobecné podmienky](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za pripojenie na Internet](#)

[TARIFA - cenník služieb a poplatkov za digitálnu televíziu a multipaky](#)

14. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet 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 príslušnej [Tarife](#) k danej službe pri konkrétnej službe, ktorej sa parametre majú týkať.

15. Informácie o službe televízie (retransmisia)

Spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. v zmysle Všeobecného povolenia č. 1/2014 informuje, že prístup k programovým službám verejnosti získala od vysielateľa zriadeného zákonom bezplatne. Povinnosť platiť za služby televízie obsahujúci predmetné programové služby tým nie je dotknutá.

16. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr

Pravidelné mesačné poplatky za poskytovanie služieb sa uhrádzajú vopred do 15-teho dňa príslušného obdobia za zvolenú službu v súlade s platnou tarifou pričom 15. (pätnásty) deň je posledný dňom splatnosti. Dňom splatnosti mesačného poplatku sa rozumie deň pripísania úhrady na účet spoločnosti KROM-SAT, s.r.o. Pri úhradách prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je nutné vždy uvádzať správny variabilný symbol platby. Inak užívateľ berie na vedomie, že takéto platby bez správneho variabilného symbolu nebudú riadne zaúčtované a bude to považované za omeškanie užívateľa s úhradou ceny.

Ak užívateľ nezaplatil cenu za poskytované služby v termíne splatnosti, spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. najskôr upozorní užívateľa v zvyčajne druhý pracovný deň po splatnosti na túto skutočnosť nespapatnenou upomienkou, predovšetkým formou SMS správy na kontaktné telefónne číslo alebo e-mail na kontaktnú e-mailovú adresu.

V prípade oneskorenia úhrady ceny služby spojeného s potrebou zaslania písomnej upomienky môže byť užívateľovi účtovaná sankcia vo forme zmluvnej pokuty, resp. sankčného poplatku vo výške podľa platnej Tarify.

Ak užívateľ neuhradí cenu za poskytované služby ani po uplynutí dodatočnej lehoty 10 dní od upozornenia má spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. právo pristúpiť k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb vo výške podľa platnej tarify.

Ak užívateľ neuhradí cenu za poskytované služby ani do 45 dní po jej splatnosti, spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb. V prípade ak dôjde z tohto dôvodu k porušeniu záväzku viazanosti, spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. má právo vyúčtovať účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok dohodnutých v zmluve alebo príslušnom dodatku s viazanosťou.

Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo Všeobecných podmienkach.

Vo všeobecnosti spoločnosť KROM-SAT, s.r.o. uplatňuje politiku upozornenia užívateľa na nezaplatenú službu dostatočný čas pred blokovaním služieb.