

## Informácie pre koncových užívateľov

zverejnené spoločnosťou LEKOS, s.r.o.  
na základe § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z.z.  
o elektronických komunikáciách

### 1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno: LEKOS, s.r.o.  
Sídlo: Štefana Kukuru 154/14,  
071 01 Michalovce  
Zápis v OR: Okresný súd Košice I, oddiel Sro,  
Vložka číslo: 9237/V  
IČO: 36172332  
DIČ: 2020038757  
IČ DPH: SK2020038757

### 2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť LEKOS, s.r.o. poskytuje široké portfólio elektronických komunikačných služieb prostredníctvom bezdrôtového a káblového pripojenia.

#### Základný rozsah ponúkaných služieb je:

- Internetové služby
- Digitálna káblová televízia
- IP Telefónia

#### Doplňkové služby sú:

- Servisné služby
- Outsourcingové služby
- Webhostingové služby a registrácia domén

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na Predajných miestach spoločnosti LEKOS, s.r.o. a na [www.lekosonline.sk](http://www.lekosonline.sk)

### 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v platnom Cenníku.

### 4. Cenník služieb

Ceny služby prístupu do internetu, služby digitálnej káblovej televízie IPTV, telefónnej služby, informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú uvedené v Cenníkoch.

Cenník Internet  
Cenník Televízia  
Cenník Telefonovanie  
Cenník servisných služieb a outsourcingových služieb – dostupný na predajných miestach spoločnosti LEKOS a na vyžiadanie

### 5. Reklamačný poriadok a urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb spoločnosti LEKOS, s.r.o. je obsiahnutý v Čl. 6 Reklamačný poriadok vo Všeobecných podmienkach vrátane popisu mechanizmov na urovanie sporov.

### 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Linka technickej podpory na bezplatnom tel. čísle 056 698 26 60 a 0907 948 008 pre nahlásenie poruchy. Servisné služby – inštalácia, údržba, oprava výpočtovej a kancelárskej techniky, služby podľa individuálnych požiadaviek zákazníka.

### 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 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. 5 Všeobecných podmienok. Žiadne globálne opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na službu v podobe obmedzenia rýchlosti. Z dôvodu ochrany koncových užívateľov aplikujeme niektoré 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.

### 10. Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti internetu

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom ku užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v Cenníku Internet. Pri každom produkte v cenníku je uvedená maximálna rýchlosť pre download / upload, na ktorú je technicky služba obmedzená. Maximálna dosiahnuteľná rýchlosť nie je garantovaná. Pri službe

prístupu do internetu je akceptovaný a prirodzený pokles rýchlosti. Funkčnosť služby je pritom garantovaná.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť pripojenia v rozsahu 60 až 100% maximálnej prenosovej rýchlosti v závislosti od HW užívateľa, lokálnej siete užívateľa, typu a povahy dátovej komunikácie a pod. Za stanovenie tejto rýchlosti sa považuje priemerná rýchlosť získaná ako rýchlosť nameraná v minimálne 12-tich prípadoch na vhodnom, rýchlom a dostatočne spoľahlivom dátovom zdroji počas dňa v rozostupoch min. 1 hod.

#### **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 určité typy ochrany komunikačných portov.

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

Spoločnosť LEKOS, s.r.o. poskytuje bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu všetkým užívateľom telefonicky na tel. číslach 056 698 26 60 a 0907 948 008. Spoločnosť poskytuje bez poplatku rozpis platieb pre budúce obdobia. Spoločnosť poskytuje bez poplatku faktúru, ktorá obsahuje vyúčtovanie služieb, ktoré sa fakturujú.

V prípade nezaplatenia splatnej ceny za službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, je spoločnosť LEKOS, s.r.o. oprávnená dočasne prerušiť poskytovanie služby, avšak až po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie.

#### **13. Informácie o práve účastníka zverejniť svoje údaje v telefónnom zozname**

Užívateľ, ktorý je fyzickou osobou, má v zmysle § 59 ods. 2 Zákona právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov užívateľa do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

#### **14. Informácie o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím**

LEKOS, s.r.o. ako transparentný operátor pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás môžu obracať s individuálnymi požiadavkami.