

Informácie pre koncových užívateľov

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Global Network Systems, s.r.o. (ďalej len podnik) 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. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno: Global Network Systems, s.r.o.

Sídlo: Obrancov mieru 1773/36, 01841 Dubnica nad Váhom

IČO: 45513686

Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Trenčín, oddiel: Sro, vložka: 23098/R

Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje portfólio elektronických komunikačných služieb prostredníctvom metalickej siete a bezdrôtovej siete, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Internetové služby - bezdrôtová a metalická sieť

Iné dátové služby - rôzne technológie

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na predajných miestach podniku na www.kiki.sk v príslušných sekciách, vo Všeobecných obchodných podmienkach a cenníku.

Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných obchodných podmienkach. Aktuálne znenie Všeobecných obchodných podmienok je k dispozícii na www.kiki.sk v sekcii Pomoc a podpora.

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosti) a o možnostiach jej ukončenia, sú rozdielne v závislosti od jednotlivých časovo obmedzených ponúk. Tieto informácie sú uvedené v marketingových materiáloch ku každej z týchto ponúk, ako aj v samotnej Zmluve o poskytovaní verejných služieb resp. v príslušnom Dodatku k tejto zmluve.

Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf uplatňovaných podnikom pri poskytovaní služieb sú uvedené v Cenníku a Tarife pre jednotlivé služby. Aktuálne znenie je k dispozícii na www.kiki.sk v sekcii Pomoc a podpora.

Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií elektronických komunikačných služieb podniku je uvedený v článku 12 Všeobecných obchodných podmienok. Podnik má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou. V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a účastník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.

Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované podnikom sú uvedené na stránke www.kiki.sk v sekcii Kontakt.

Informácie o zmenách podmienok

Podnik bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám alebo ich používania spôsobom ich zverejnenia na www.kiki.sk. V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok podnik v zmysle platnej legislatívy oznámi účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je podnik oprávnený urobiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou

alebo telefonicky. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

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 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 obchodných podmienkach alebo v Osobitných podmienkach vydaných pre príslušnú službu a najmä v príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb podnikom. Tieto dokumenty sú dostupné na www.kiki.sk v sekcii Pomoc a podpora.

Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Podnik aktuálne nemá v ponuke produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o kvalite služieb

Informácie o kvalite služieb podniku pre koncových používateľov sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach a v príslušnej časti Cenníka a Tarify pre danú službu. Tieto dokumenty sú dostupné na www.kiki.sk v sekcii Pomoc a podpora.

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je podnik povinný 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. Dostupnosť služieb je uvedená na www.kiki.sk v sekcii Mapa pokrytia.

Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr

Podnik uplatňuje primerané a nediskriminačné postupy v prípade neplatenia faktúr. Informácie o týchto postupoch umožnia, aby k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka došlo po náležitom a včasnom upozornení. V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, podnik upozorní účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, volaním, SMS správou, správou zobrazenou v prehliadači účastníka, e-mailom, príp. faxom. Najbežnejšou formou upozornenia je zaslanie SMS pripomienky alebo zaslanie upomienky, a to buď v rámci nasledujúcej faktúry alebo ako osobitný dokument. V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania Upomienky bude účastníkovi účtovaný poplatok vo vo výške podľa platného cenníka.

Ak účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 7 dní od upozornenia zo strany podniku, podnik má právo pristúpiť k prerušeniu poskytovania služieb.

Ak účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, podnik má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. V prípade, ak dôjde z tohto dôvodu k porušeniu záväzku viazanosti, podnik má právo vyúčtovať účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok dohodnutých v zmluve.

Podrobné informácie k faktúram a platbám sú uvedené na www.kiki.sk v sekcii Pomoc a Podpora.