

INFORMÁCIE PRE ZÁUJEMCU PRED UZAVRETÍM ZMLUVY

podľa prílohy č. 3 zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "ZEK") a osobitných predpisov

ZRIADENIE PRIPOJENIA A SLUŽBY:

Pripojenie a službu zriadieme vo väčšine prípadov pred podpisom zmluvy alebo čo najskôr po uzavretí Zmluvy, obvykle v priebehu niekoľkých pracovných dní. Presnejšie informácie o termíne zriadenia Vám poskytne Kontaktné centrum. Lehota na zriadenie prípojky je 60 dní.

Montáž a nastavenie koncového zariadenia a jeho pripojenie k sieti sa vykoná:

- asistovanou inštaláciou – koncové zariadenie nastaví a pripojí k sieti náš pracovník.
- samoinštaláciou - koncové zariadenie nastavíte a pripojíte k sieti podľa údajov, ktoré Vám poskytneme

Ak nezriadieme pripojenie alebo službu v lehote, ktorá je uvedená v Zmluve, Zmluva zaniká, okrem prípadu, keď sa s Vami dohodneme na predĺžení lehoty. Lehota sa predlžuje aj v prípade, keď zriadeniu bránia prekážky na Vašej strane.

PLATOBNÉ PODMIENKY A MONITOROVANIE SPOTREBY:

Ako účastník ste povinný úhrady vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankový účet. Ste povinný platiť za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa Zmluvy, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách.

Ste povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla variabilným symbolom. Nezodpovedáme za škodu, ktorá Vám vznikne v dôsledku nesprávneho označenia úhrady. V prípade pochybností o správnosti označenia úhrady je rozhodujúce označenie, s ktorým bola úhrada pripísaná na náš bankový účet. Rozpis účtovaných poplatkov, ktorý Vám umožní sledovať výdavky a overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby, poskytujeme v elektronickej podobe prostredníctvom Zákazníckeho portálu.

Ak nezaplatíte v termíne splatnosti, môžeme Vám zaslať nespoplatnenú upomienku, predovšetkým cez e-mail alebo SMS. Ak nezaplatíte ani 15 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 1. písomnú upomienku, spoplatnenú podľa Cenníka (Tarify). Ak nezaplatíte ani 30 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 2. písomnú upomienku, spoplatnenú podľa Cenníka (Tarify). Zároveň môžeme obmedziť rozsah poskytovanej služby, a to v prípade služby prístupu k internetu obmedzením rýchlosti na 256 kbit/s. Ak omeškanie presiahne 90 dní, môžeme svoju pohľadávku postúpiť aj bez Vášho súhlasu inej osobe vrátane dokumentácie o zmluvnom vzťahu. V prípade vymáhania pohľadávky znášate náklady spojené s vymáhaním.

TRVANIE ZMLUVY, PODMIENKY PREDĽŽENIA A UKONČENIA ZMLUVY

Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú môžete vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom nám výpoveď doručíte.

Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá. Pred jeho uplynutím môžete trvanie Zmluvy predĺžiť uzavretím dodatku alebo uzavrieť následnú zmluvu.

Ak službu ukončíte alebo zapríčinite jej ukončenie pred uplynutím dohodnutej Doby viazanosti, budeme požadovať zmluvnú sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je v nej uvedená, alebo vo výške zostávajúcich poplatkov za službu do konca Doby viazanosti. Sankcia sa neuplatní, ak sa služba ukončí dohodou zmluvných strán alebo odstúpením z dôvodov stanovených zákonom. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Zánik Zmluvy.

Po ukončení Zmluvy máte 30 dní na vrátenie všetkých zariadení, doplnkových zariadení či iných súčastí, ktoré sme Vám zapožičali alebo prenajali. Zariadenia môžete doručiť na adresu Kontaktného centra alebo vrátiť iným dohodnutým spôsobom. Ak porušíte túto povinnosť, máme nárok na zmluvnú pokutu 100 EUR za každé porušenie a na náhradu škody, vzniknutej najmä z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá. Pred jeho uplynutím môžete trvanie Zmluvy predĺžiť uzavretím dodatku alebo uzavrieť následnú zmluvu. Ak službu ukončíte alebo zapríčinite jej ukončenie pred uplynutím dohodnutej Doby viazanosti, budeme požadovať zmluvnú sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je v nej uvedená, alebo vo výške zostávajúcich poplatkov za službu do konca Doby viazanosti. Sankcia sa neuplatní, ak sa služba ukončí dohodou zmluvných strán alebo odstúpením z dôvodov stanovených zákonom. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Zánik Zmluvy.

Po ukončení Zmluvy máte 30 dní na vrátenie všetkých zariadení, doplnkových zariadení či iných súčasti, ktoré sme Vám zapožičali alebo prenajali. Zariadenia môžete doručiť na adresu Kontaktného centra alebo vrátiť iným dohodnutým spôsobom. Ak porušíte túto povinnosť, máme nárok na zmluvnú pokutu 100 EUR za každé porušenie a na náhradu škody, vzniknutej najmä z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

PODPORA POSKYTOVANÁ UŽÍVATELOM

Počas využívania služby Vám v prípade potreby poskytneme podporu a pomoc tak, aby Vám služba dobre slúžila. Obrátiť sa na nás môžete prostredníctvom Kontaktného centra.

Ak je to potrebné alebo ak si to objednáte, montáž a nastavenie koncových zariadení a zisťovanie porúch a chýb vo Vašich priestoroch zabezpečíme prostredníctvom nášho pracovníka alebo zmluvného partnera.

Riešenie porúch v poskytovaní služby, ktoré ste nezavinili, je pre Vás bezplatné. Ak bude zistená závada na Vašej strane (vrátane vady vo Vašom koncovom zariadení), máme nárok na úhradu vykonanej práce, použitého materiálu a cestovných nákladov podľa Cenníka (Tarify).

Pri poskytovaní služieb sme povinní dodržiavať bezpečnostné opatrenia. Ak sa dozvieme, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu a môžete byť týmto incidentom dotknutý, sme povinní informovať Vás o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môžeme alebo môžete prijať.

INFORMÁCIE O ÚROVNI MINIMÁLNEJ KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY (§ 85 ZEK)

Časová dostupnosť je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná pre využívanie na Rozhraní. Rozhranie je koncový bod siete, v ktorom sa poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Ak Zmluve nestanovuje inak, rozhraním je

- pri káblovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka alebo vidlica prívodného kábla (ak zásuvka inštalovaná nie je),
 - pri rádiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania,
- Je našou povinnosťou udržiavať bezpečnosť a integritu sietí a služieb. Všetky významné uzly našej siete sú preto pripojené dvoma alebo viacerými nezávislými linkami a všetky prvky našej siete majú zálohu napájania pre neprerušené poskytovanie služieb aj počas výpadkov elektriny. Pripojenie našej siete do internetu je zabezpečené cez siete viacerých vzájomne nezávislých poskytovateľov.

Časová dostupnosť služieb pri pripojení k hlavným uzlom našej siete je preto vyššia ako 99,998% (doba nedostupnosti menej ako 10 minút za rok). Pri pripojení k prístupovej sieti je časová dostupnosť vyššia ako 99,8%, v čom sú zahrnuté aj plánované prerušenia prevádzky z dôvodu servisných prác a modernizácie.

Ak nie je stanovené inak, zmluvne Vám zaručujeme Časovú dostupnosť služby na úrovni 90% v priebehu každého mesiaca a ak by táto hodnota nebola počas niektorého mesiaca dosiahnutá, máte nárok na vrátenie pomernej časti mesačného poplatku.

Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená jedným číslom, takáto rýchlosť je rovnaká pre sťahovanie aj odosielanie dát. Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená dvojicou čísel oddelených lomkou, prvé číslo vyjadruje rýchlosť sťahovania a druhé číslo rýchlosť odosielania dát. Ak pri rýchlosti, ktorú uvádzame vo svojich ponukách, Cenníku (Tarife), Zmluve a iných dokumentoch nie je jednoznačne uvedené niečo iné, jedná sa o Proklamovanú rýchlosť, ktorá je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú môžete očakávať, že ju budete mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 600 Mbit/s), môžete očakávať, že dostupná rýchlosť pre prístup k internetu bude znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 10%. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii väčšiu časť dňa. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii kedykoľvek počas dňa.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti a pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejde o vadu služby. Možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti by ste mali zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby. V prípade zníženia rýchlosti služby bude na prenesenie súborov a načítanie webových stránok potrebný dlhší čas, pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený a funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ, SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV

Ak sa pri poskytovaní služby vyskytne vada, máte právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu, po opakovanej uznanej reklamácií máte právo od zmluvy odstúpiť bez sankcií.

So sťažnosťami, požiadavkami alebo podnetmi týkajúcimi sa služby sa obráťte na Kontaktné centrum, napríklad e-mailom alebo telefonicky. Kontaktné centrum vec overí a podľa situácie ju priamo vyrieši, alebo zadá požiadavku na riešenie a bude Vás informovať o vyriešení.

Reklamácia je oficiálna forma sťažnosti podľa zákona a jej podrobnosti upravujú Všeobecné podmienky v časti Reklamačný poriadok. Reklamáciu môžete uplatniť v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry (vyúčtovania) alebo od zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za nami zavinené neposkytovanie služby môžete uplatniť do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

Reklamácia sa podáva písomne na trvanlivom nosiči na adresu Poskytovateľa a musí obsahovať údaje Účastníka, identifikáciu služby, predmet reklamácie s uvedením podrobností a vlastnoručný podpis Účastníka pri listinnej podobe alebo zaručený elektronický podpis pri elektronickej podobe. Výsledok prešetrenia reklamácie oznámime na trvanlivom nosiči do 30 dní. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť najviac o 30 dní; o predĺžení sme povinní informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

Ak by sme na reklamáciu neodpovedali do 30 dní, alebo ak nesúhlasíte s jej výsledkom alebo so spôsobom vybavenia, môžete po reklamačnom konaní:

- predložiť spor orgánom alternatívneho riešenia sporov. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK). Tieto práva a nároky môžete uplatňovať aj prostredníctvom platformy riešenia sporov online (RSO), ktorú zabezpečuje Európska komisia, a to v jazyku, ktorý si zvolíte. Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy RSO na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Riešenie cezhraničných sporov online.

- podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK).

OSOBNÉ ÚDAJE POTREBNÉ V SÚVISLOSTI S POSKYTOVANÍM SLUŽBY

Pred začatím poskytovania služby je potrebné, aby ste nám na účely uzavretia a plnenia Zmluvy poskytli osobné údaje podľa § 110 ZEK:

- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba – podnikateľ: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
- ak uzatvárate zmluvu ako právnická osoba: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo,
- telefónne číslo,
- e-mailovú adresu, ak ju máte zriadenú.

Poskytnutie osobných údajov od Vás môžeme vyžadovať aj v súvislosti s poskytovaním služby. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly Vašej totožnosti, totožnosti Vášho splnomocneného zástupcu alebo oprávnenej osoby, ako aj na aktualizáciu údajov môžeme získavať a spracovávať biometrické údaje v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu. Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných podmienkach v časti Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov.

ZÁKLADNÉ CENY INTERNETOVÝCH PROGRAMOV

Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby sú dostupné v tabuľke nižšie. Pre produkty, neuvedené v tabuľke RUPKKI minimálnu úroveň služby neposkytuje. Pre internetové programy poskytuje RUPKKI nasledovné úrovne služby:

- KLASIK - Optický internet FTTB | Download do 100 Mbit/s, Upload do 100 Mbit/s
- KLASIK 200 - Optický internet FTTB | Download do 200 Mbit/s, Upload do 200 Mbit/s
- KLASIK 400 - Optický internet FTTB | Download do 400 Mbit/s, Upload do 300 Mbit/s
- GIGO - Optický internet FTTB | Download do 600 Mbit/s, Upload do 400 Mbit/s
- KLASIK - Bezdrôtový internet | Download do 25 Mbit/s, Upload do 3 Mbit/s
- POWER - Optický internet FTTH | Download do 300 Mbit/s, Upload do 30 Mbit/s
- POWER 400 - Optický internet FTTH | Download do 400 Mbit/s, Upload do 50 Mbit/s
- POWER 600 - Optický internet FTTH | Download do 600 Mbit/s, Upload do 150 Mbit/s

ZÁKLADNÉ CENY TELEVÍZNYCH SLUŽIEB**IPTV:**

Programový balík

| Názov produktu | Mesačný poplatok | |
|-----------------|------------------|-------|
| | bez DPH | s DPH |
| Základná ponuka | 7,32€ | 9,-€ |
| Komplet | 29,27€ | 36,-€ |

Rozšírené programové balíky

| Názov produktu | Mesačný poplatok | |
|-------------------|------------------|-------|
| | bez DPH | s DPH |
| Šport a zábava | 3,25€ | 4,-€ |
| Rodina | 3,25€ | 4,-€ |
| Voľný čas | 3,25€ | 4,-€ |
| Maďarský balík | 3,25€ | 4,-€ |
| Kombinovaný balík | 8,13€ | 10,-€ |
| HBO | 6,10€ | 7,50€ |
| Cinemax | 1,63€ | 2,-€ |
| HBO Max | 1,63€ | 2,-€ |

PROSTRIEDKY, KTORÝMI JE MOŽNÉ ZÍSKAŤ AKTUÁLNE INFORMÁCIE O TARIFÁCH A INÝCH POPLATKOCHAktuálne ceny, služby včítane balíkov je si možné overiť aj na: <http://www.rupkki.sk>

Na našich telefónnych číslach:

+421 53 23 999 00

Mailom na: info@rupkki.sk**INFORMÁCIE O POSKYTOVANÍ BALÍKOVÝCH SLUŽIEB PODĽA § 90**

RUPKKI nijako v čase nemení zloženie alebo stav balíka u zákazníka ani jeho cenu až na prípad kedy to riadne oznámi ako podstatnú zmenu zmluvných podmienok. Podnik má okrem práv a povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach tiež právo zmeniť rozsah poskytovanej služby Televízie, najmä zaradiť alebo vypustiť televíznu alebo rozhlasovú programovú službu z programovej ponuky a trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet ponúkaných televíznych alebo rozhlasových programových služieb. Zmenu programovej ponuky nie je Podnik povinný Účastníkovi osobitne oznamovať.

Kontaktné miesto pre zákazníkov:
Bytové Družstvo - Kamenárska 5, č. d. 108
052 01 Spišská Nová Ves

Telefónne číslo: 053/23 999 00
Email: rupkki@rupkki.sk
Web: www.rupkki.sk

PO - PIA: 08:00 - 15:00
SO - NE: servisný technik k dispozícii

INFORMÁCIE O PRODUKTOCH, SLUŽBÁCH A SPÔSOBE ZÍSKANIA AKTUÁLNYCH INFORMÁCIÍ PRE ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝCH UŽÍVATEĽOV

RUPKKI ako transparentný podnik, 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 s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

INFORMÁCIE O PRÁVACH SPOTREBITELĽA PODĽA § 10A ZÁKONA Č. 250/2007 O OCHRANE SPOTREBITELĽA A O ZMENE ZÁKONA SLOVENSKEJ NÁRODNEJ RADY Č. 372/1990 ZB. O PRIESTUPKOCH V ZNENÍ NESKORŠÍCH PREDPISOV

Tieto informácie vydáva RUPKKI s.r.o., so sídlom Iľiašovská 33, 053 11 Smižany, IČO: 36580392 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sro, vložka č. 15011/V (ďalej len „RUPKKI“) a predstavujú splnenie zákonných povinností podniku vychádzajúc zo znenia § 84 ods. 3 Zákona voči spotrebiteľovi, fyzickej osobe podnikateľovi, a taktiež koncovému užívateľovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia okrem prípadov ak tento záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu informácie uvedené v tomto dokumente nebudú poskytnuté.

Tieto informácie predstavujú doplnenie predzmluvných informácií uvedených v časti I. tohto dokumentu súlade s §10a ods. 3 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

RUPKKI je povinný oznámiť :

a) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

Ad a) Platobné podmienky sú súčasťou VOP. Fakturačným obdobím je jeden mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie. Lehota zriadenia Služieb alebo vykonania zmien môže byť do 30 pracovných dní odo dňa podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

b) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu

c) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné

Ad c) Neuplatňuje sa

d) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné

Ad d) Neuplatňuje sa