

Informácie pre užívateľov

Tieto informácie poskytujeme v súlade s ustanovením § 42 ods. 1 a zákona o elektronických komunikáciách a v spojení s Všeobecným povolením č. 1/2014 vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Identifikačné údaje podniku

belasaNET s.r.o., Námestie Mieru 8, Moldava nad Bodvou 045 01, Slovenská republika
IČO 45487626, IČ DPH SK2023010693, obchodný register Okresného súdu Košice I., oddiel Sro, vložka č. 25516/V.
Spoločnosť je členom Asociácie lokálnych poskytovateľov internetu (ALPI).

Prostredníctvom siete belasaNET je poskytovaná služba retransmisie televíznych a rozhlasových programov spoločnosťami SMART Comp. a.s. a Nej.cz s.r.o. a verejná telefónna služba spoločnosťou Uniphone, s.r.o.

Rozsah ponúkaných služieb

Poskytujeme pripojenie k internetu, prenájom okruhov na prenos dát, serverhousing a kolokačné služby (umiestnenie zariadení zákazníka do priestorov poskytovateľa). Služby poskytujeme prostredníctvom optických, rádiových (FTTH, FTTB, FTTC, AirMax, HCNA). Rádiové siete prevádzkujeme vo voľnom pásme 5GHz, 17GHz, 24GHz, 80GHz a v licencovaných pásmach 10GHz a 11 GHz.

Podrobnosti o spôsoboch, postupoch pripojenia ako aj ďalšie informácie týkajúce sa poskytovaných služieb sú dostupné v Kontaktnom centre na prevádzke spoločnosti Kalvínska 18, Moldava nad Bodvou a na www.belasanet.sk

Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky sú uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky.
Dokumenty nájdete na stránke Všeobecné podmienky.

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, osobitných a cielených systémoch taríf, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov, informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami sú obsiahnuté v Cenníkoch, ktoré nájdete na stránke Internet a Balíčky.

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodovania v prípade uznania reklamácie sú za poskytovanú službu uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky, ktoré nájdete na stránke Všeobecné podmienky.

Druhy ponúkaných servisných služieb

Užívateľom poskytujeme asistenciu a podporu pri zriadení aj používaní služieb, a to predovšetkým prostredníctvom e-mailu a telefónu (kontaktné údaje nájdete na stránke [Kontakt](#)). Keď je to potrebné alebo keď si to zákazník objedná, poskytujeme tiež montáž a nastavovanie koncových zariadení a zisťovanie porúch a chýb v priestoroch zákazníka.

Mechanizmy na urovanie sporov

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky, ktoré nájdete na stránke Všeobecné podmienky. Pri riešení spotrebiteľských sporov vzniknutých pri nákupe tovarov alebo služieb na diaľku (mimo predajného miesta poskytovateľa) môžete využiť platformu alternatívneho riešenia sporov na adrese ec.europa.eu/consumers/odr.

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky, ktoré nájdete na stránke Všeobecné podmienky.

Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, 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 sú uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky, ktoré nájdete na stránke Všeobecné podmienky.

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

O využívanie našich služieb sa môžu uchádzať všetci záujemcovia bez rozdielu, celá naša ponuka služieb je platná aj pre účastníkov so zdravotným postihnutím. Spoločnosť belasaNET, s.r.o. uplatňuje rovnocenný prístup ku všetkým záujemcom a účastníkom, nerobíme rozdiely ani neznevýhodňujeme nikoho na základe jeho zdravotného stavu.

Informácie o kvalite služieb

Kvalita služby na rozhraní je automaticky monitorovaná pomocou vhodných technickým mechanizmov. Odpojenie a pripojenie koncového zariadenia ako aj prípadné zhoršenie parametrov prenosu je zaznamenané.

Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr

Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr sú uvedené v dokumentoch Všeobecné podmienky, ktoré nájdete na stránke Všeobecné podmienky.

Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia 1/2014

Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku

Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi a maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa sú pre každú z ponúkaných služieb pripojenia k internetu uvedené pri službe. Ak sú uvedené dve hodnoty (napr. 120/12 Mbit/s), prvá hodnota označuje maximálnu prenosovú rýchlosť smerom k užívateľovi a druhá hodnota označuje maximálnu prenosovú rýchlosť smerom od užívateľa.

Politika spravodlivého užívania

Politika spravodlivého využívania sa uplatňuje pre prístup do internetu pre domácnosť a kanceláriu. Veľké prenosy dát (čím sa myslia rádovo stovky gigabajtov týždenne) nemá užívateľ realizovať v čase silnej prevádzky od 8:00 do 24:00, ale v nočných hodinách. Ak užívateľ toto pravidlo nerespektuje a prenos v silnej prevádzke za posledných 7 dní výrazne presiahne limity vypočítané z prevádzky všetkých užívateľov pre program služieb a lokalitu, v ktorej sa užívateľ pripája, maximálna rýchlosť pripojenia s pribúdajúcimi dátami postupne klesá, pričom môže poklesnúť až na 20% maximálnej rýchlosti. Ak užívateľ nepokračuje vo veľkých prenosoch dát v čase silnej prevádzky, maximálna rýchlosť sa obnoví najneskôr do 7 dní. Limity sú vypočítavané tak, že 99% zákazníkov sa k nim svojou bežnou prevádzkou nepriblíži.

Parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku

Podnik neblokuje, nespomaľuje ani neprioritizuje vybrané porty alebo služby, okrem nasledovných výnimiek:

-prichádzajúce spojenia z internetu - Na pripojeniach pre domácnosť a kanceláriu je štandardne zapnutý firewall na strane poskytovateľa, ktorý blokuje všetky spojenia prichádzajúce z internetu do koncového (účastníckeho) zariadenia s cieľom chrániť zariadenie zákazníka pred napadnutím z internetu.

-SMTP (odosielanie pošty, port 25/tcp) - Prístup k službe SMTP je blokovaný na všetky IP adresy v internete, okrem vybraných, najčastejšie používaných serverov. Blokovanie je potrebné pre zabránenie šírenia nevyžiadanej pošty a škodlivého kódu. Namiesto blokovaných serverov odporúčame používať SMTP server ,mailproxy.nameserver.sk alebo v odôvodnených prípadoch požiadať o odblokovanie prístupu na požadovaný SMTP server.