

## INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

### 1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno: HANDS Company s.r.o.

Sídlo: Dolná 459/18, 976 11 Selce

IČO: 46 065 741, DIČ: 2023207714

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel sro, Vložka číslo: 19806/S

### 2. Rozsah ponúkaných služieb

HANDS Company poskytuje nasledovné elektronické komunikačné služby:

Verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet.

### 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky sa nachádzajú vo Všeobecných podmienkach platných pre jednotlivé verejné elektronické komunikačné služby, ktoré boli vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Všeobecných podmienok pre jednotlivé služby sa nachádzajú na tejto stránke.

Minimálna doba trvania zmluvného vzťahu medzi HANDS Company s.r.o. a zákazníkom je v prípade uzavretia zmluvného vzťahu na dobu neurčitú podľa [Všeobecných podmienok 1](#) mesiac.

### 4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, Cenníky (tarify) pre jednotlivé služby, ktoré sú dostupné na uvedené v [Služby a ceny](#).

### 5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je obsiahnutý vo [Všeobecných podmienkach](#).

### 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Kontaktné údaje na služby poskytnutia informácií o produktoch, faktúrach ako aj služieb technickej podpory sa nachádzajú na [Kontakty](#).

### 7. Mechanizmy na urovanie sporov

Mechanizmy na urovnávanie sporov sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#).

## **8. Zmeny 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 vo [Všeobecných podmienkach](#).

## **9. Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom**

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.

Podnik ma dostatočnú kapacitu siete, a preto nemusí uplatňovať mechanizmy na obmedzovanie prevádzky z dôvodu predchádzať, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia.

## **10. Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím**

HANDS Company s.r.o. ako transparentný operátor prístupuje 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 žiadosťami.

## **11. Kvalita služby**

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

HANDS Company s.r.o. ako transparentný operátor prístupuje 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 žiadosťami.

## **12. Práva súvisiace s univerzálnou službou**

Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho.

HANDS Company s.r.o. nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

## **13. Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014**

Rozpis služieb vrátane parametrov ako maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi, maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa, výška mesačného dátového limitu

(MB), maximálna rýchlosť po prekročení dátového limitu sa nachádza v dokumente [Služby a ceny](#).

Informácie ohľadom parametrov riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku (ktoré majú za následok, blokovanie resp. spomalenie vybraných portov) podnik žiadnu službu neblokuje.

#### **14. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr**

Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#).

Vo všeobecnosti uplatňuje HANDS Company s.r.o. politiku upozornenia zákazníka na nezaplatenú faktúru dostatočný čas pred blokovaním služieb.

#### **15. Bez poplatku informácie**

Pre informácie ohľadom nákladov aj pre iné poskytované služby sú zákazníkom k dispozícii naši zamestnanci, ktorých možno kontaktovať telefonicky alebo mailom prostredníctvom kontaktov.