

Informácie pre koncových užívateľov.

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou ERIXLINE s.r.o. 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. 1/2011 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1. Identifikačné údaje podniku

- Obchodné meno: ERIXLINE s.r.o.
- Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
- Sídlo: Kukučínova 23, 040 01 Košice
- Identifikačné číslo (IČO): **36 581 933** , Daňové identifikačné číslo (DIČ): **2021845298**
- Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Košice 1, vložka: 15171/V

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť ERIXLINE s.r.o. poskytuje elektronické služby prostredníctvom pevnej siete, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

- **Internetové služby** - pevná sieť (metalická/optická)
- **Iné dátové služby** - rôzne technológie

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na adrese sídla spoločnosti ERIXLINE s.r.o. a na www.erixline.sk, v sekciách podpora/ offline podpora

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach a zároveň v príslušných Osobitných podmienkach, ak boli vydané pre danú službu. Aktuálne znenia [Všeobecných zmluvných podmienok](#).

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v platnom Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o. ([Cenníky služieb pevnej siete](#)).

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek pri poskytovaní služieb sú určené v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o., prípadne v jednotlivých Cenových výmeroch. Aktuálne znenia týchto dokumentov nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami (predaj, nájom, výpožička) sú uvedené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení. Cenníky koncových zariadení nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácii služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o. je obsiahnutý v článku 10. Všeobecných podmienok (vydaných osobitne pre pevné a mobilné služby), ktorých aktuálne znenie nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

Spoločnosť ERIXLINE s.r.o. má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou. Účastník je zároveň oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v článku 17 odsek 17.4. Všeobecných podmienok (Právo a súdna príslušnosť).

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované spoločnosťou ERIXLINE s.r.o. nájdete na stránke [Technická podpora](#).

7. Informácie o zmenách podmienok

Spoločnosť ERIXLINE s.r.o. bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom zmeny, alebo rozšírenia Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky (FUP)

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou ERIXLINE s.r.o., zameraných na meranie a riadenie prevádzky v skratke FUP, 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 článku 18 Všeobecných zmluvných podmienkach aktuálne platných alebo revidovaných. Tieto dokumenty nájdete na v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

9. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené, nájdete na stránke v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o. sú uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach, príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o. Tieto dokumenty nájdete v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

Informácie o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú uvedené v rámci informácií podľa bodu 9, nájdete ich na stránke [Dokumenty na stiahnutie](#)

11. Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti internetu

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o.. Nájdete ho v [Dokumentoch na stiahnutie](#).

12. Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Údaje a informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad o pravidlách férového využívania, agregácii, blokovania, filtrovania), ako aj o vplyve týchto pravidiel a opatrení na možnosť využívania služby koncovým užívateľom, ak sa takéto pravidlá a opatrenia na sieti alebo službe uplatňujú, zverejňuje spoločnosť ERIXLINE s.r.o. spôsobom uvedeným v bode 8 tohto dokumentu.

13. Informácie o postupoch Podniku v prípade neplatenia faktúr

Jednou zo základných povinností účastníkov služieb spoločnosti ERIXLINE s.r.o. je povinnosť uhrádzať riadne a včas faktúry, alebo jednotlivé sumy mesiacov v danom platobnom kalendári za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku alebo uhradená poštovou poukážkou najneskôr v deň splatnosti faktúry, alebo platobného kalendára.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, spoločnosť ERIXLINE s.r.o. môže upozorniť Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, volaním, SMS správou, MMS správou, e-mailom, príp. faxom. Formou upozornenia môže byť aj zaslanie **upomienky**, a to buď v rámci nasledujúcej faktúry alebo ako osobitný dokument v danom, alebo budúcom období.

V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania Upomienky môže byť účastníkovi účtovaná sankcia vo forme zmluvnej pokuty, resp. sankčného **poplatku** vo výške podľa platného Cenníka. Zároveň nám vzniká právo účtovať **úroky z omeškania** v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 5 dní od upozornenia zo strany ERIXLINE s.r.o., má spoločnosť právo pristúpiť k **prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania služieb**. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu **poplatku** za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb vo výške podľa platného Cenníka.

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