

---

## Ochrana koncových užívateľov – Kvalita služby

**Obchodné meno:** MCOM-NET s.r.o., MCOM-TV s.r.o.

**Sídlo:** Dujavská 23, 086 41 Raslavice

**IČO:** 466 422 85

**IČO:** 48 235 261

MCOM-NET ponúka širokú škálu telekomunikačných služieb, ktorých prehľad je pravidelne aktualizovaný prostredníctvom portálu [www.mcom.sk](http://www.mcom.sk). Bližšie informácie je možné nájsť vo [Všeobecných zmluvných podmienkach, príslušných Tarifách](#), prípadne na našich [zákazníckych centrách](#).

V uvedených dokumentoch sú taktiež uvedené aj štandardné zmluvné podmienky, vrátane podmienok ukončenia zmluvy.

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, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami alebo iných identifikátorov sú uvedené v Tarifách príslušných služieb.

Reklamačný poriadok a podrobnosti o možných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie je súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok k jednotlivým službám.

Prehľad ponúkaných bezplatných i platených servisných služieb vrátane prípadných poplatkov uvádzame v príslušných Tarifách.

Informácie o zmenách podmienok zverejňuje spoločnosť MCOM prostredníctvom webu [www.mcom.sk](http://www.mcom.sk). Podstatné zmeny podmienok sa zverejňujú na webovej stránke a tiež písomne, elektronickou poštou, formou SMS správ alebo telefonicky minimálne 1 mesiac vopred.

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou MCOM, 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 vplyvať na kvalitu služieb, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach.

Produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých občanov sa aktuálne v ponuke spoločnosti MCOM nenachádzajú.

Podmienky a informácie o internetovom pripojení vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti sa nachádzajú vo Všeobecných zmluvných podmienkach služby internetu.

Príslušné Všeobecné zmluvné podmienky definujú aj postup spoločnosti MCOM v prípade neplatenia faktúr.

**IČO**  
46 642 285

**DIČ**  
2023531752

**IČ DPH**  
SK2023531752

**Bankové spojenie**  
2921875003/1100  
Tatra banka, a.s.

Spoločnosť MCOM-NET s.r.o.  
je zapísaná v Obchodnom reg.  
Okresného súdu Prešov  
Oddiel: Sro/Vložka č.: 25936/P

## Kvalita služby

Prístup do siete internet je dátovo a časovo neobmedzený. Garancia časovej dostupnosti služby je 97,0 %. Garancia minimálnej rýchlosti je 50 % z maximálnej možnej rýchlosti paušálu. Rýchlosti uvedené v cenníku sú maximálne dosiahnuteľné. Bežnou praxou je dosahovanie rýchlosti na úrovni 100 % z maximálnej rýchlosti služby 24 hodín denne.

Pri poskytovaní prístupu do siete internet sa využíva obmedzenie objemu rýchlosti (FUP) len pri programe TURBO 5. Využívanie obsahu, aplikácií a služieb v sieti internet nie je nijak obmedzované. IPTV služby lineárneho vysielania poskytuje Poskytovateľ len koncovým užívateľom na svojej sieti, ktorej technické parametre zabezpečujú, že tieto služby v praxi neovplyvujú na službu prístupu k internetu.

Poskytovateľ pri poskytovaní prístupu do siete internet a riadení prevádzky nerozlišuje na základe špecifického obsahu, aplikácií, služieb alebo ich špecifických kategórií. Poskytovateľ vykonáva riadenie prevádzky iba v prípadoch zneužívania služby, napr. šírením vírusov, nevyžiadanych správ a podobne, a to len do doby vyriešenia problému. Pri tomto riadení prevádzky sa nepoužívajú osobné údaje používateľa

Informácie o kvalite služieb sú uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach a tiež v príslušných Tarifách.