

Identifikačné údaje podniku

Prvá internetová, s.r.o., Továrenská 32, Stará Ľubovňa 064 01, IČO: 35 849 487, okr. súd Prešov, odd. Sro., vl.15575/P

Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o., ponúka internetové služby, VoIP Služby, služby digitálnej televízie IPTV a rôzne servisné a konfiguračné služby . Podrobnejší popis služieb nájdete v našom cenníku na našej internetovej stránke www.ferimex.sk

Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené vo všeobecných podmienkach a cenníkoch pre príslušné služby.

Zákazník má možnosť podpísať zmluvu a dodatky bez viazanosti a s viazanosťou 12 alebo 24 mesiacov. Podmienky viazanosti sú definované v cenníkoch.

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, alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov sú uvedené v cenníkoch k príslušným službám.

Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií elektronických komunikačných služieb spoločnosti Prvá internetová, s.r.o., je uvedený v príslušných všeobecných podmienkach.

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o., má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou.

V prípade, že zákazníkove reklamačné konanie týkajúce sa tovaru alebo služieb bolo ukončené, a zákazník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.

V prípade uznania reklamácie na tovar má zákazník právo na jedno z nasledujúcich plnení: opravu tovaru, výmena tovaru, primeraná zľava z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, a to všetko podľa okolností konkrétneho prípadu a v zmysle Reklamačného poriadku a platnej legislatívy.

V prípade uznania reklamácie na elektronické komunikačné služby má účastník v zmysle platnej legislatívy a príslušných všeobecných podmienkach právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného spoločnosťou Prvá internetová, s.r.o.; toto právo musí uplatniť u spoločnosti Prvá internetová, s.r.o., najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania elektronickej komunikačnej služby.

Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne ponúkané servisné služby nájdete v cenníku spoločnosti Prvá internetová, s.r.o.,

Informácie o zmenách podmienok

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom ich zverejnenia na www.ferimex.sk. V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. v zmysle platnej legislatívy a spôsobom stanoveným v príslušných všeobecných podmienkach oznámi účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. oprávnená urobiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou alebo telefonicky. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou Prvá internetová, s.r.o. 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, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo všeobecných podmienkach k príslušnej službe a najmä v príslušnej časti cenníka pre danú službu.

Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. aktuálne nemá v ponuke produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. sú uvedené v príslušnej časti cenníka pre poskytovanie danej služby.

Informácie o službe prezentácie identifikácie volajúceho (CLIP) a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR)

Služba CLIP je zapnutá na všetkých VoIP číslach a nie je možné ju vypnúť.

Informácie o každej zmene prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si účastník predplatil.

Aktuálne informácie o prístupe k službám tiesňového volania alebo o informáciách o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si účastník predplatil, sú uvedené vo všeobecných podmienkach a v aktuálnych cenníkoch.

Informácie o práve účastníka zverejniť svoje údaje v telefónnom zozname

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, je v zmysle § 59 ods. 2 Zákona právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Informácie o platných cenách vo vzťahu k číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami

Informácie o všetkých platných cenách vo vzťahu k číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami sú uvedené v cenníku k príslušným službám.

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je spoločnosť spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. povinná zverejňovať v zmysle prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014, ako sú: parametre pripojenia vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku sú uvedené v príslušnom cenníku k danej službe pri konkrétnej službe, ktorej sa parametre majú týkať.

Informácia o bezplatnom prístupe spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. k programovým službám vysielateľov zriadených zákonom

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. týmto v zmysle Všeobecného povolenia č. 1/2014 vyhlasuje, že má bezplatný prístup k programovým službám, ktoré vysielatelia zriadení zákonom ako službu verejnosti poskytujú spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. bezplatne.

Informácie o postupoch spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. v prípade neplatenia faktúr

Spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. má v zmysle zákona právo na úhradu za poskytnuté služby. V prípade, ak je účastník v omeškaní s úhradou za poskytnuté služby aj napriek upozorneniu spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. a uplynutiu dodatočnej primeranej lehoty, je spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. v zmysle Zákona oprávnená pristúpiť k prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania služieb. V prípade, ak dôjde z tohto dôvodu k porušeniu záväzku viazanosti, je spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. oprávnená vyúčtovať účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok dohodnutých v zmluve, resp. príslušnom dodatku s viazanosťou. Podrobné podmienky o postupoch spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. v prípade neplatenia úhrad za poskytnuté služby sú uvedené vo všeobecných podmienkach pre príslušnú službu. Poplatky za upomienku, odpojenie služieb z dôvodu neplatenia a pod., sú uvedené v cenníku pre príslušnú službu.