

## **Predzmluvné informácie k poskytovaným službám spoločnosti:**

**M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.;**  
**M.S.Profi OPTINET,s.r.o ; M.S.Profi FiberNet,s.r.o; M.S.Profi- OnlineNet,s.r.o**

v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj „ZEK“) a osobitných predpisov

Tieto predzmluvné informácie boli vydané na základe povinnosti poskytovateľa podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a sú poskytované, v zmysle predmetnej povinnosti, spotrebiteľovi, mikropodniku, malému podniku a neziskovej organizácii pred uzavretím zmluvy o poskytovaní služieb, v zmysle § 84 ZEK. Zájemca, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia môže vysloviť svoj súhlas s neposkytnutím týchto informácií.

Tieto predzmluvné informácie sú záujemcovi sprístupnené v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa v sekcii Internet (<http://www.msprofi.sk> ) kde je možné, a relevantnému záujemcovi odporúčané, si tieto predmetné informácie stiahnuť a následne uchovať.

### **1) Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby (§ 85 ZEK)**

**Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná pre využívanie na Rozhraní. **Rozhranie** je koncový bod siete, v ktorom sa poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Ak Zmluve nestanovuje inak, rozhraním je

- pri káblovom-optickom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka alebo vidlica prívodného kábla (ak zásuvka inštalovaná nie je),
- pri rádiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania,

Je našou povinnosťou udržiavať bezpečnosť a integritu sietí a služieb. Všetky významné uzly našej siete sú preto pripojené dvoma alebo viacerými nezávislými linkami. Pripojenie našej siete do internetu je zabezpečené cez siete viacerých vzájomne nezávislých poskytovateľov.

Časová dostupnosť služieb pri pripojení k hlavným uzlom našej siete je preto vyššia ako 99,998%.

Pri pripojení k prístupovej sieti je časová dostupnosť vyššia ako 99,8%, v čom sú zahrnuté aj plánované prerušenia prevádzky z dôvodu servisných prác a modernizácie.

Ak nie je stanovené inak, zmluvne Vám zaručujeme Časovú dostupnosť služby na úrovni 90% v priebehu každého mesiaca a ak by táto hodnota nebola počas niektorého mesiaca dosiahnutá, máte nárok na vrátenie pomernej časti mesačného poplatku.

#### Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená jedným číslom, takáto rýchlosť je rovnaká pre sťahovanie aj odosielanie dát. Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená dvojicou čísel oddelených lomkou, prvé číslo vyjadruje rýchlosť sťahovania a druhé číslo rýchlosť odosielania dát.

Ak pri rýchlosti, ktorú uvádzame vo svojich ponukách, Cenníku (Tarife), Zmluve a iných dokumentoch nie je jednoznačne uvedené niečo iné, jedná sa o Proklamovanú rýchlosť, ktorá je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

**Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú môžete očakávať, že ju budete mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 1000 Mbit/s), môžete očakávať, že dostupná rýchlosť pre prístup k internetu bude znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 3%. **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii väčšiu časť dňa.

**Minimálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii kedykoľvek počas dňa.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti a pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejde o vadu služby. Možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti by ste mali zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby. V prípade zníženia rýchlosti služby bude na prenesenie súborov a načítanie webových stránok potrebný dlhší čas, pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený a funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom

Služby, ktoré nie sú ponúkané s minimálnou úrovňou kvality poskytovanej služby, nie sú uvedené v týchto predzmluvných informáciách. Kombinácie jednotlivých služieb poskytovaných ako jeden balík služieb nie sú rozpísané v týchto predzmluvných informáciách a na jednotlivé služby v takýchto balíkoch služieb sa vzťahujú údaje uvedené v týchto predzmluvných informáciách, ak sú uvedené.

## **2) Informácie o cene za aktiváciu (zriadenie) služby a o opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou**

### **A. Ceny za aktiváciu služieb**

Pripojenie optického aj WIFI internetu je spoplatnené sumou 116€

Cena obsahuje cenu práce a cenu materiálu po rozhranie odovzdania miesta koncovka RJ-45.

Pripojenie neobsahuje wifi router !!!

Všetky ceny sú koncové !

### **B. Ceny opakujúcich sa poplatkov za poskytované služby**

#### **I. Ceny služieb prístupu k internetu prostredníctvom bezdrôtovej technológie**

M.S.Profi 30M	30Mb/s / 5Mb/s	16,60 €/mesačne
---------------	----------------	-----------------

Všetky ceny sú koncové !

#### **II. Ceny služieb prístupu k internetu prostredníctvom optického pripojenia**

M.S.Profi-OPTIK	1Gb/s/ 100Mbps	16,60 €/mesačne
-----------------	----------------	-----------------

Všetky ceny sú koncové !

#### **III. Ceny doplnkových služieb ku službám prístupu internetu**

#### **IV. Externá (vonkajšia ) IP adresa : 3,50€/meačne**

## V. Cenník služieb televízie

### Ponúkané balíčky služby NOU:

#### ZÁKLADNÉ:

1. NUO Štart - 0€/mesačne
2. NUO Základ - 3,30€/mesačne
3. NUO Viac - 8€/mesačne
4. NUO Plus - 10€/ mesačne

#### TÉMATICKÉ:

1. Film - 3€/meačne
2. SuperBox - 6€/meačne
3. Dokument - 5€/meačne
4. Láska - 2,50€/meačne
5. Šport - 5€/meačne
6. Detské - 2€/meačne
7. Spravodajstvo - 1€/meačne

Presný zoznam kanálov nájdete na druhej strane cenníka a na [www.msprofi.sk](http://www.msprofi.sk) v časti IPTV  
Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť skladbu programov v balíkoch NUO TV bez predchádzajúceho upozornenia a bez nároku účastníka na finančnú kompenzáciu.

#### Iné platby :

1. Cena SET-TOP BOXU Arris VIP 4205 s BT (IR) ovládačom - 84€
2. Cena náhradného ovládača k BOXU Arris VIP 4205 s BT (IR) - 10€
3. Licencia za 3. a 4. aktívne TV zariadenie - 1€ / mesačne za každé zariadenie
4. Televízny archív - 7.dňový - 1€/mesačne
5. Televízny archív - 30.dňový - 2€/mesačne
6. Znovu pripojenie ( po omeškaní platby ) - 15 €
7. Zaslanie upomienky - 3 €

#### **Práce mimo činnosti vyplývajúce z povinností poskytovateľa:**

1. Odstránenie poruchy zavinené odberateľom, inštalačné práce, zaškolenie - 15 €/1hodinu  
( minimálne však 15€ )

Všetky ceny sú koncové !

## VI. Cenník služieb prístupu k internetu s garantovanou linkou

Cena je dohodnutá individuálnou ponukou.

### **3) Trvanie zmluvy, podmienky predĺženia a ukončenia zmluvy**

Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú môžete vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom nám výpoveď doručíte.

Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá. Pred jeho uplynutím môžete trvanie Zmluvy predĺžiť uzavretím dodatku alebo uzavrieť následnú zmluvu.

Ak sa rozhodnete prejsť k inému poskytovateľovi služieb, nebudeme Vám v tejto súvislosti účtovať žiadne osobitné poplatky. Ak by sme spôsobili omeškanie v procese zmeny poskytovateľa služieb, máte nárok na kompenzáciu podľa platných predpisov.

Ak sa spotrebiteľ zaviazuje využívať verejne dostupnú službu podniku počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „doba viazanosti“), nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia. Inštitút automatického obnovenia viazanosti, ktorý spoločnosť M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.; M.S.Profi OPTINET,s.r.o M.S.Profi FiberNet,s.r.o.;

M.S.Profi-OnlineNet,s.r.o transparentne využíva za účelom zachovania zvýhodneného poplatku za poskytovanú službu, zabezpečí obnovenie viazanosti vždy o rovnaké obdobie podľa pôvodnej viazanosti, ktorú si užívateľ zvolil pri uzatváraní zmluvy. Dĺžka každej obnovenej viazanosti teda nepresiahne obdobie 12 alebo 24 mesiacov.

Ak službu ukončíte alebo zapríčinite jej ukončenie pred uplynutím dohodnutej Doby viazanosti, budeme požadovať zmluvnú sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je v nej uvedená, alebo vo výške zostávajúcich poplatkov za službu do konca Doby viazanosti. Sankcia sa neuplatní, ak sa služba ukončí dohodou zmluvných strán alebo odstúpením z dôvodov stanovených zákonom. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Zánik Zmluvy*.

Po ukončení Zmluvy máte 30 dní na vrátenie všetkých zariadení, doplnkových zariadení či iných súčasti, ktoré sme Vám zapožičali alebo prenajali. Zariadenia môžete doručiť na adresu Kontaktného centra alebo vrátiť iným dohodnutým spôsobom. Ak porušíte túto povinnosť, máme nárok na zmluvnú pokutu 100 EUR za každé porušenie a na náhradu škody, vzniknutej najmä z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

#### **4) Podpora poskytovaná užívateľom**

Počas využívania služby Vám v prípade potreby poskytneme podporu a pomoc tak, aby Vám služba dobre slúžila. Obrátiť sa na nás môžete prostredníctvom Kontaktného centra, mailom alebo na uvedených telefónnych číslach na zmluve.

Ak je to potrebné alebo ak si to objednáte, montáž a nastavenie koncových zariadení a zisťovanie porúch a chýb vo Vašich priestoroch zabezpečíme prostredníctvom nášho pracovníka alebo zmluvného partnera.

Riešenie porúch v poskytovaní služby, ktoré ste nezavinili, je pre Vás bezplatné. Ak bude zistená závada na Vašej strane (vrátane vady vo Vašom koncovom zariadení), máme nárok na úhradu vykonanej práce, použitého materiálu a cestovných nákladov podľa Cenníka (Tarify).

Pri poskytovaní služieb sme povinní dodržiavať bezpečnostné opatrenia. Ak sa dozvieme, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu a môžete byť týmto incidentom dotknutý, sme povinní informovať Vás o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môžeme alebo môžete prijať.

#### **5) Informácie o podmienkach kompenzácie úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia**

V prípade, že rozsah, kvalita alebo účtovanie poskytovaných služieb nezodpovedá Zmluve, Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na správnosť účtovania Verejnej služby alebo kvalitu poskytnutej Verejnej služby.

Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré zavinil poskytovateľ a vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineneho Poskytovateľom.

Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu poskytovateľa, alebo e-mailom na adresu: [obchod@msprofi.sk.sk](mailto:obchod@msprofi.sk.sk) .

Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia vady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineneho Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

Výsledok posúdenia reklamácie oznámi účastníkovi poskytovateľ písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť posúdiť takúto reklamáciu.

## 6) Informácie o druhoch opatrení, ktoré by spoločnosť M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.; M.S.Profi OPTINET,s.r.o.;M.S.Profi FiberNet,s.r.o. ; M.S.Profi- OnlineNet,s.r.o mohla prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb a siete.

Pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity siete, alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou o poskytovaní služieb, poskytovateľ má právo:

- a) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
- b) zablokovať komunikáciu odchádzajúcu zo zariadenia pripojeného k pevnej sieti,
- c) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity siete,
- d) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku
- e) zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb a platnou právnou úpravou.

## 7) Informácie o používaní koncových zariadení a súvisiacich poplatkoch

V prípade ukončenia služby, pre ktorej používanie bolo potrebné zapožičať zariadenie alebo komponent účastníkovi, je užívateľ povinný tieto zariadenia a komponenty vrátiť poskytovateľovi po skončení služby. V prípade, že poskytovateľ zhodnotí zapožičané zariadenia a komponenty ako možné k odkúpeniu, môže užívateľ takéhoto komponenty a zariadenia, po dohode s poskytovateľom, odkúpiť, po skončení služby.

V prípade televíznej služby alebo balíka služieb, ktorého súčasťou je televízna služba je užívateľovi spolu so službou poskytovaný STB. Užívateľ môže požiadať o ďalšie STB, ktoré sú spolplatené jednorazovým poplatkom, ktorým si užívateľ STB riadne zakúpi podľa cenníka.

## 8) Platobné podmienky a monitorovanie spotreby

Podrobné platobné podmienky sú uvedené najmä vo Všeobecných podmienkach a v druhej časti zmluvy, t. j. objednávke služby – špecifikácii služby. Fakturačným obdobím je jeden mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o predplatené služby, objednané prostredníctvom privátnej zóny, na vopred stanovené obdobie.

Poplatky za služby budete uhrádzať na základe vystavenej a doručenej faktúry, a to spravidla pripísaním úhrady na náš bankový účet. Je dôležité, aby ste úhradu označili správnym **variabilným symbolom - číslom faktúry** alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhrádzate. Ak chcete za služby zaplatiť vopred, na správne označenie úhrady sa spýtajte Kontaktného centra. Za manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady môžeme účtovať poplatok podľa *Cenníka (Tarify)*.

Ak nezaplatíte v termíne splatnosti, môžeme Vám zaslať nespokatnenú upomienku, predovšetkým cez e-mail alebo SMS. Ak nezaplatíte ani 15 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 1. písomnú upomienku, spolplatenú podľa Cenníka (Tarify). Ak nezaplatíte ani 30 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 2. písomnú upomienku, spolplatenú podľa Cenníka (Tarify). Zároveň môžeme obmedziť rozsah poskytovanej služby, a to v prípade služby prístupu k internetu obmedzením rýchlosti na 256 kbit/s. Ak nezaplatíte ani 45 dní po splatnosti, môžeme odstúpiť od Zmluvy. Ak omeškanie presiahne 90 dní, môžeme svoju pohľadávku postúpiť aj bez Vášho súhlasu inej osobe vrátane dokumentácie o zmluvnom vzťahu. V prípade vymáhania pohľadávky znášate náklady spojené s vymáhaním.

## 9) Informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby

M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.;

M.S.Profi OPTINET,s.r.o ;M.S.Profi FiberNet,s.r.o.; M.S.Profi-Online-Net,s.r.o.fakturuje mesačné predplatené služby podľa zmluvy uzavretej s užívateľom.

## **10) Podrobnosti a podmienky akéhokoľvek záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčných služieb zákazníkom vrátane poplatkov za ne**

M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.; M.S.Profi FiberNet,s.r.o.;

M.S.Profi OPTINET,s.r.o, M.S.Profi-OnlineNet,s.r.o.; ako poskytovateľ v postavení predávajúceho (ďalej aj „predávajúci“) zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, podľa § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej aj „OZ“), a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe podľa § 619 ods. 2 OZ. Záručná doba je 24 mesiacov, podľa § 620 OZ. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena, podľa § 619 ods. 1 OZ.

Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov, podľa § 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 OZ. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste, podľa § 620 ods. 5 OZ.

Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ, než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť, podľa § 621 OZ.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru, podľa § 627 OZ.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe, podľa § 626 ods. 1 OZ.

Ak Predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na vady zákazníka pri ponuke daru upozorniť, podľa § 629 OZ. Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť, podľa § 629 OZ. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, je zákazník povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar, podľa § 457 OZ v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 OZ, s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči.

Predávajúci výslovne vyhlasuje, že nezodpovedá za stratu programov a dát pri oprave či výmene tovaru, v ktorom sa tieto programy alebo dáta nachádzajú.

Pozáručný servis je spoplatnený podľa platnej tarify a ak je možné ho vykonať pre dané zariadenie.

## **11) Prostriedky, ktorými možno získať aktuálne informácie o všetkých platných tarifách a poplatkoch za údržbu**

Všetky aktuálne cenníky k poskytovaným službám sú uvedené na Webovom sídle poskytovateľa v sekcii Internet:

<http://www.msprofi.sk>

Užívateľ si môže aktuálne ceny overiť na telefonickej linke 0911 765 824. Zároveň môže požiadať o zaslanie ponuky na e-mail alebo spätné telefonické kontaktovanie aj prostredníctvom žiadosti uvedenej na Webovom sídle (<http://www.msprofi.sk>) poskytovateľa, kde záujemca uvedie svoj kontakt a po odoslaní žiadosti bude spätné kontaktovaný.

## **12) Osobné údaje, ktoré je potrebné uviesť poskytovateľovi**

Pred začatím poskytovania služby je potrebné, aby ste nám na účely uzavretia a plnenia Zmluvy poskytli osobné údaje podľa § 110 ZEK:

- a) ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- b) ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba – podnikateľ: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
- c) ak uzatvárate zmluvu ako právnická osoba: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo,
- d) telefónne číslo,
- e) e-mailovú adresu, ak ju máte zriadenú.

### **13) Informácie o produktoch a službách určených pre užívateľov so zdravotným postihnutím**

O využívanie našich služieb sa môžu uchádzať všetci záujemcovia bez rozdielu, celá naša ponuka služieb a produktov je platná a k dispozícii aj pre týchto užívateľov. M.S.Profi,s.r.o. ; M.S.Profi plus s.r.o.; M.S.Profi net s.r.o.;M.S.Profi INTERNET,s.r.o.; M.S.Profi OPTINET,s.r.o. ;M.S.Profi FiberNet,s.r.o.; M.S.Profi-OnlineNett,s.r.o.; uplatňuje rovnocenný prístup ku všetkým záujemcom a užívateľom, nerobíme rozdiely ani neznevýhodňujeme nikoho na základe jeho zdravotného alebo sociálneho postavenia.

### **14) Vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov**

Ak sa pri poskytovaní služby vyskytne vada, máte právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu, po opakovanej uznanej reklamácií máte právo od zmluvy odstúpiť bez sankcií. So sťažnosťami, požiadavkami alebo podnetmi týkajúcimi sa služby sa obráťte na Kontaktné centrum, napríklad e-mailom alebo telefonicky. Kontaktné centrum vec overí a podľa situácie ju priamo vyrieši, alebo zadá požiadavku na riešenie a bude Vás informovať o vyriešení.

Reklamácia je oficiálna forma sťažnosti podľa zákona a jej podrobnosti upravujú *Všeobecné podmienky* v časti *Reklamačný poriadok*. Reklamáciu môžete uplatniť v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry (vyúčtovania) alebo od zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za nami zavinené neposkytovanie služby môžete uplatniť do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

Reklamácia sa podáva písomne na trvanlivom nosiči na adresu Poskytovateľa a musí obsahovať údaje Účastníka, identifikáciu služby, predmet reklamácie s uvedením podrobností a vlastnoručný podpis Účastníka pri listinnej podobe alebo zaručený elektronický podpis pri elektronickej podobe. Výsledok prešetrenia reklamácie oznámime na trvanlivom nosiči do 30 dní. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť najviac o 30 dní; o predĺžení sme povinní informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

### **15) Dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov**

Lehota zriadenia objednanej služby je zvyčajne v rozsahu 1 – 30 dní od podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami, ak v zmluve nie je uvedené inak. Lehota vykonania zmien môže byť zvyčajne do 30 pracovných dní odo dňa podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami, ak v zmluve nie je uvedené inak. Ak nezriadime pripojenie alebo službu v lehote, ktorá je uvedená v Zmluve, zmluva zaniká, okrem prípadu, keď sa s Vami dohodneme na predĺžení lehoty. Lehota sa predlžuje aj v prípade, keď zriadeniu bránia prekážky na Vašej strane.

### **16) Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu**

Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby, a to za predpokladu, že si užívateľ predmetné právo u poskytovateľa uplatní v súlade a podľa Všeobecných podmienok alebo zmluvy o poskytovaní služieb.

### **17) Informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné**

Neuplatňuje sa

### **18) Informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné**

Neuplatňuje sa

### **19) Ďalšie relevantné informácie**

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky. Všetky podmienky sú uvedené v Zmluve, *Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejnej elektronickej služby*, príslušných *Osobitných podmienkach* (ak boli vydané) a *Cenníku (Tarify)*.

## ZHRNUTIE ZMLUVY O PRIPOJENÍ

Uzavreté dňa:

## Poskytovateľ:

Sídlo/Pošt. adresa:  
 IČO:  
 DIČ:  
 IČ DPH  
 Registrácia:  
 Zastúpená:  
**Bank. spojenie:**  
**(ďalej len „poskytovateľ“)**

## Užívateľ:

Obch. meno/Priezvisko a meno:  
 Adresa pripojenia:  
 IČO/Číslo OP:  
 IČ DPH:  
 Registrácia:  
 Splnomocnenec/zák. Zástupca:  
 Bank. Spojenie:  
**(ďalej len „užívateľ“)**

Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ(1). Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb. Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

## Služby a zariadenia

**Prístup k internetu** : Umožňuje využívať prístup do internetu prostredníctvom pevnej siete. Táto služba je vhodná pre domácnosť a malú firmu. K službe / ~~bezplatne~~ / poskytujeme doplnkové služby . Priemerná miera oneskorenia a jitteru je do 30 ms a priemerná stratovosť paketov je do 0,3% (voči uzlu SIX Bratislava).

## Prenosová služba televízneho

**vysielania** : Služba vhodná pre domácnosť. Obsahuje balík základných verejnoprávných a voľne šírených TV programov a 7 tematické balíčky, ktoré si účastník zvolí a nahlási operátorovi s možnosťou obmeny po 30 dňoch. K službe je potrebné si zakúpiť / zapožičať /STB ktorý poskytujeme : **PREDAJ** 1ks set-top boxu .

## Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

Snažíme sa, aby naši užívatelia mali vždy dostupnú Maximálnu rýchlosť uvedenú v názve vybranej služby. S ohľadom na akékoľvek možné okolnosti zodpovedáme za to, že Maximálna rýchlosť bude k dispozícii najmenej raz denne, Bežná rýchlosť (počas najmenej 60% z každého dňa) bude najmenej 60% z Maximálnej rýchlosti, a Minimálna rýchlosť bude 20% z Maximálnej rýchlosti. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

## Cena

- **Pravidelné poplatky k prístupu na internet - mesačne: €**
- **Jednorazové poplatky - zriadenie prípojky: €**
- **Pravidelné poplatky k prenosovej službe televízie: €**
- **Jednorazové poplatky - predaj : €**

• **Poplatky za ďalšie navyše objednané tematické a prémiové balíčky sa vyúčtujú spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie podľa ich cien v Cenníku (Tarife).**

Poplatky za služby budete uhrádzať na základe vystavených a doručených faktúr. Údaje pre platbu budú uvedené na faktúre. Ak uhradíte viac než stanovuje faktúra, zostávajúcu časť úhrady použijeme na úhradu neskoršej faktúry alebo faktúr.

## Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ukončíť ju môžete písomnou výpoveďou. Výpovedná lehota je 3 mesiace pre internet a 1 mesiac pre službu IPTV a plynie od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.

O zrušenie doplnkových služieb môžete požiadať kedykoľvek cez Kontaktné centrum; k zrušeniu dôjde podľa charakteru služby ihneď alebo v najbližšom možnom termíne.

Doba viazanosti mesiacov sa vzťahuje na "" . Ak pred uplynutím tejto doby vypoviete službu alebo zapríčinite jej ukončenie (napr. neplatením alebo prenosom služby k inému poskytovateľovi), máme právo požadovať úhradu sankcie vo výške zostávajúcich poplatkov do konca doby viazanosti.

## Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky. Všetky podmienky sú uvedené v Zmluve, Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služieb, príslušných Osobitných podmienkach (ak boli vydané) a Cenníku (Tarife).

1) Článok 102 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

Miesto a dátum: V Ličartovciach  
 Za poskytovateľa:

Miesto a dátum:  
 Za užívateľa :