INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované v súlade s § 83 ods. 1 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) spoločnosťou AIRNET s.r.o. (ďalej len „Podnik“).

Aktualizované: 01.10.2026

Článok I – IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU:

Obchodné meno:	**AIRNET s.r.o.**
Právna forma:	**spoločnosť s ručením obmedzeným**
Sídlo:	**Siladice 240, 920 52 Siladice, Slovenská republika**
IČO:	**44996420**
DIČ:	**2022908316**
IČ DPH:	**SK2022908316**
Zápis:	**Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo 24530/T**

KONTAKTNÉ ÚDAJE PODNIKU:

Adresa na doručovanie písomností:	**AIRNET s.r.o., Strojárenská 8810/1C, 917 02 Trnava, Slovenská republika**
E-mail:	**fakturacia@airnet.sk**
Web stránka:	**www.airnet.sk**

Článok II – ROZSAH PONÚKANÝCH SLUŽIEB

Podnik poskytuje elektronické komunikačné služby sprostredkovania prístupu do siete internet prostredníctvom digitálnych rozhraní, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je sprostredkovanie prístupu do siete internet. Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii v administratívnych priestoroch Podniku a na webovej stránke www.airnet.sk.

Podnik poskytuje účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:

- odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- technická podpora,
- administratívna podpora,
- poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- reklamačné služby,
- predaj produktov.

Podnik aktuálne nemá v ponuke produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov; ku všetkým skupinám účastníkov pristupuje rovnako, bez rozdielu. Služby vrátane všetkých zliav sú uvedené v Cenníku, ktorý je zverejnený na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok III – ŠTANDARDNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok je dostupné na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy o poskytovaní verejnej služby (tzv. viazanosť) a jej ukončení, požadované na využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené v platnom Cenníku, ktorý je zverejnený na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Ak nie je doba trvania zmluvy určená inak, zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú; služba je poskytovaná počas doby určitej alebo sa môže využívať počas minimálneho trvania zmluvy (doba viazanosti 12 alebo 24 mesiacov). Informácie o dobe viazanosti sú zároveň uvedené v Zmluve o poskytovaní verejných služieb, resp. v príslušnom dodatku k zmluve.

Poplatky a sankcie za predčasné ukončenie zmluvy počas viazanosti jednotlivých služieb sú uvedené v Kompletnom cenníku služieb, ktorý je zverejnený na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok IV – ŠTANDARDNÉ CENY

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek a súvisiacich štandardných zliav uplatňovaných a ponúkaných Podnikom pri poskytovaní služieb sú určené v Cenníku, ktorý je zverejnený na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami (predaj, nájom, výpožička) sú uvedené v aktuálnom znení príslušného Cenníka zverejneného na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Informácie o prenosovej rýchlosti v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v Cenníku služieb zverejnenom na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/); pri každom tarife v cenníku je uvedená maximálna rýchlosť.

Obmedzenia využívania dát sa týkajú výhradne technickej špecifikácie koncového zariadenia, a to na strane rozhrania, resp. portu koncového zariadenia. Účastník si môže vybrať koncové zariadenie z aktuálnej ponuky Podniku a zároveň má právo zvoliť si ľubovoľné koncové zariadenie na využívanie prístupu k internetu, ktoré nie je nijakým spôsobom obmedzované zo strany Podniku; zariadenie však musí spĺňať požiadavky právnych predpisov a nemôže byť v rozpore so schválenými podmienkami Podniku.

Všetky druhy užívateľských poplatkov, poplatky za doplnkové služby a servisné služby sú uvedené v Kompletnom cenníku služieb a v Kompletnom cenníku tovaru, ktoré sú zverejnené na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok V – REKLAMAČNÝ PORIADOK, MECHANIZMY NA UROVNANIE SPOROV A INFORMÁCIE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb Podniku je obsiahnutý v článku XIII Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Podnik má záujem riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t. j. vzájomnou dohodou. Osoba, ktorá je spotrebiteľom (t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnená predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu fakturacia@airnet.sk. Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk.

Podnik týmto informuje zákazníkov – používateľov platobných služieb, ktorí sú spotrebiteľmi, o možnosti využitia alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s platobnými službami, podľa voľby spotrebiteľa vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na internetovej stránke www.mhsr.sk. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý stanovuje pravidlá alternatívneho riešenia sporu a práva a povinnosti účastníkov alternatívneho riešenia sporu a subjektu alternatívneho riešenia sporu. Využitím možnosti alternatívneho riešenia sporu nie je dotknutá možnosť zákazníka – používateľa platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, obrátiť sa na súd.

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- technická podpora,
- administratívna podpora,
- poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- reklamačné služby,
- predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na tieto služby sú zverejnené na webovej stránke www.airnet.sk v časti Kontakt (https://airnet.sk/kontakt/).

Článok VI – INFORMÁCIE O ZMENÁCH PODMIENOK

Podnik bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok je dostupné na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok VII – INFORMÁCIE O POSTUPOCH ZAMERANÝCH NA MERANIE A RIADENIE SLUŽBY

Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie služby 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 a najmä v príslušnej časti Cenníka služieb. Tieto dokumenty sú na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok VIII – 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, sú na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok IX – INFORMÁCIE O KVALITE SLUŽIEB

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušnej časti Cenníka služieb; tieto dokumenty sú na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/). Informácie o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú uvedené v článku VIII.

Podnik udržiava technické zariadenia svojej siete v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom účastník berie na vedomie, že kvalita služieb závisí aj od technických zariadení iných podnikov.

Článok X – 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 služieb, ktorý je na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok XI – 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, blokovaní, filtrovaní), 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 Podnik na webovej stránke Podniku v časti „Dokumenty na stiahnutie“ (https://airnet.sk/podpora/dokumenty-na-stiahnutie/).

Článok XII – INFORMÁCIE O POSTUPOCH PODNIKU V PRÍPADE NEPLATENIA FAKTÚR

Jednou zo základných povinností účastníkov služieb Podniku je povinnosť uhrádzať riadne a včas faktúry za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada so správnymi identifikačnými údajmi (najmä špecifický symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované písomne, volaním, SMS správou, MMS správou, IPTV správou alebo e-mailom. Najbežnejšou formou upozornenia je zaslanie upomienky, a to buď ako osobitný dokument alebo v rámci nasledujúcej faktúry.

V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť účastníkovi fakturovaná položka Náklady vymáhania – upomienka. Zároveň Podniku vzniká právo fakturovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty uvedenej v upomienke, Podnik má právo pristúpiť k dočasnému obmedzeniu alebo k prerušeniu poskytovania služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k fakturovaniu náhrady nákladov súvisiacich s oneskorenou platbou.

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