

Informácie pre koncových užívateľov

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou BDTS s.r.o. na základe § 83 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) a Všeobecného povolenia č. 1/2023 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1. Identifikačné údaje podniku

BDTS s.r.o.

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v OR Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 27625/R

IČO: 46972315, DIČ: 2023692275, IČ DPH: SK2023692275

Adresa: Svätoplukova 1601, 957 04 Bánovce nad Bebravou

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť BDTS s.r.o. poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom káblového distribučného systému (KDS), pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Služba retransmisie R a TV programových služieb

Služba prístupu k sieti internet

Podrobnosti o ponúkaných službách sú k dispozícii na Predajných miestach spoločnosti BDTS s.r.o., a na webovej stránke www.bdts.sk.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo [Všeobecných podmienkach](#). Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v platnej [Tarife-cenníku](#) pre poskytovanie služieb spoločnosti BDTS s.r.o.

4. Štandardné ceny

Ceny poskytovaných služieb, informácie o poplatkoch súvisiacich s poskytovanými službami, nákladov účastníka súvisiacich s koncovými zariadeniami a servisnými službami sú uvedené v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o.

Informácie o podrobnostiach a kvalite produktov a služieb a opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú zverejnené v Cenníku v prípade, ak ich spoločnosť poskytuje.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb vrátane popisu mechanizmov na urovanie sporov spoločnosti BDTS s.r.o. je obsiahnutý vo [Všeobecných podmienkach](#), ktoré sú zverejnené aj na www.bdts.sk. Spoločnosť BDTS s.r.o. má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou. V prípade, že účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Spoločnosť BDTS s.r.o. ponúka nasledovné servisné služby:

Servis a opravy môžete nahlásiť na tel. číslach: 038/5364631, 0948 321 109

Poruchy môžete nahlásiť na tel. číslach: 0911504207, 0902846942

Servisné služby poskytované spoločnosťou BDTS s.r.o. sú uvedené v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o.

7. Informácie o zmenách obchodných podmienok

Spoločnosť BDTS s.r.o. bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom ich zverejnenia na www.bdts.sk. V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok spoločnosť

BDTS s.r.o. v zmysle platnej legislatívy 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. V prípade ukončenia zmluvného vzťahu sa už uhradené poplatky alebo predplatné nevracajú. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je spoločnosť BDTS 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.

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

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

9. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti BDTS s.r.o. sú uvedené najmä vo [Všeobecných podmienkach](#) a v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o. Tieto dokumenty nájdete na www.bdts.sk.

10. Informácie o postupoch Podniku v prípade nezaplatenia predplatného alebo poplatkov

Jednou zo základných povinností účastníkov služieb spoločnosti BDTS s.r.o. je povinnosť uhrádzať riadne a včas poplatky za poskytované služby. Ak účastník neuhradí poplatky včas, BDTS s.r.o. má právo pristúpiť k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania služieb. Pri znovuoobnovení môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku vo výške podľa platného Cenníka.

11. Informácie o programových službách vysielateľov zriadených zákonom

Spoločnosť BDTS s.r.o. týmto v súlade so Všeobecným povolením zverejňuje informáciu, že má bezplatný prístup k programovým službám, ktoré vysielatelia zriadení zákonom ako službu verejnosti poskytujú spoločnosti BDTS s.r.o. bezplatne.

12. Informácie o zmenách parametrov alebo služieb

Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy (objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná. Ďalšie informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú špecifikované najmä vo [Všeobecných podmienkach](#) a v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o. Tieto dokumenty nájdete na www.bdts.sk.

13. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#) spoločnosti BDTS s.r.o.

14. Informácie o kvalite služieb

Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby. Termíny na odstránenie nahlásených porúch sú uvedené v článku 12.5 vo [Všeobecných podmienkach](#).

Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne alebo telefonicky na telefónnych číslach 0948321109, 0911504207, 0902846942 alebo e-mailom na e-mailovej adrese kancelaria@bdts.sk 24 hodín denne, alebo osobne v sídle Prevádzkovateľa počas pracovných dní uvedených na stránke www.bdts.sk.

15. 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 [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o. pri každom produkte, kde je uvedená max. rýchlosť pre download/upload v Mbps. Tieto dokumenty nájdete na www.bdts.sk.

16. Zverejňovanie informácií o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Využívanie Služby prístupu k sieti internet je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb uvedených vo [Všeobecných podmienkach](#) spoločnosti BDTS s.r.o. v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem agregácie dátovej komunikácie Užívateľov. Prevádzkovateľ je povinný poskytovať riadnu dostupnosť k Službe a táto povinnosť nemôže byť splnená, ak je Sieť preťažená. V tejto súvislosti sú Účastníci oprávnení využívať službu len v rámci povolenej kapacity. Prevádzkovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé Služby uvádzaný v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o. Prekročenie povoleného objemu nastane, keď medzi prvým a posledným kalendárnym dňom v danom mesiaci bol vyčerpaný objem prenesených dát povolený pre danú Službu. Ak Účastník dosiahne 100% povoleného objemu za dané Obdobie, Prevádzkovateľ služby má nárok obmedziť poskytovanie Služby prostredníctvom zníženej rýchlosti prenosu dát do ukončenia aktuálneho Obdobia.

17. Informácie o postupochn podniku v prípade neplatenia faktúr, zasielanie informácií a spôsob úhrad faktúr

Spoločnosť BDTS s.r.o. poskytuje bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú službu všetkým užívateľom, formou faktúr zasielaných poštou alebo elektronickou poštou ako aj telefonicky na telefónnom čísle: 038/5364631. V prípade vyžiadania je možné zaslať informáciu o kontrole nákladov formou SMS. Spoločnosť poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr, ktorá umožní účastníkovi sledovať jeho výdavky a previdelne overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby. Uvedené v čl. 8 Cena vo [Všeobecných podmienkach](#) spoločnosti BDTS s.r.o.

18. Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet

Informácie týkajúce sa prístupu k sieti internet, ktoré je spoločnosť BDTS s.r.o. povinná zverejňovať v zmysle prílohy č. 2 Všeobecného povolenia, ako sú: parametre pripojenia vo vlastnej sieti, politika spravodlivého užívania a parametre riadenia služieb vo vlastnej sieti podniku sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach](#) a v [Tarife-cenníku](#) spoločnosti BDTS s.r.o. Tieto dokumenty nájdete na www.bdts.sk.