# Informácie pre užívateľov

Tieto informácie sú poskytované v súlade s ustanovením § 83 zákona číslo 452/2021 Zb.z. o elektronických komunikáciách a v spojení so Všeobecným povolením č. 1/2014.

## 1. Identifikačné údaje podniku

NetSpace s.r.o., Obrancov mieru 3173/13, Detva 962 12, Slovenská republika, IČO: 36049778, DIČ: 2020072560, zapísaná v obchodnom registry OS B.B, Sro, vložka: 7255/S

## 2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť NetSpace s.r.o. ponúka elektronické komunikačné služby prostredníctvom optickej a bezdrôtovej siete. Základný rozsah ponúkaných služieb sú predovšetkým:

- Poskytuje internetové služby – optická a bezdrôtová sieť
- Iné služby

Bližšie podrobnosti o všetkých službách sú k dispozícii na predajnom mieste v spoločnosti NetSpace s.r.o..

## 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky pre internetové služby sú obsiahnuté vo Všeobecných podmienkach poskytovania elektronickej komunikačnej služby prostredníctvom optickej a bezdrôtovej siete spoločnosti NetSpace s.r.o., (ďalej len „Všeobecné podmienky") nájdete na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky. Všeobecné podmienky pre telefónnu službu sú dostupné v sídle poskytovateľa.

## 4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, zľavy pre zdravotne postihnutých užívateľov, sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Obchodné podmienky.

## 5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, vrátane podrobností je obsiahnutý na stránke www.nuo.sk v sekcii Všeobecné obchodné podmienky čl. 10, za každú spoločnosť z našej stránky.

## 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované spoločnosťou NetSpace s.r.o.nájdete na stránke www.nuo.sk v sekcii Služby

## 7. Mechanizmy na urovnanie sporov

Mechanizmy na urovnanie sporov sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky.

## 8. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## 9. Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, 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

Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, 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 sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Služby

## 10. Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Cenník

## 11. Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

Ako férový operátor pristupujeme k našim zákazníkom bez rozdielu, rovnaké výhody prinášame všetkým. Sme presvedčení, že naša ponuka je dostatočne atraktívna pre všetkých, čoho dôkazom je spokojnosť našich zákazníkov. Zákazníkom so zdravotným postihnutím a zákazníkom s nízkymi príjmami poskytujeme rôzne výhody.

## 12. Informácie o sankciách, doručovaní písomnosti pre účastníkov

Informácie pre účastníkov o sankciách, doručovaní písomnosti pre účastníkov sú uvedené na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## 13. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr

Spoločnosť NetSpace s.r.o., v prípade neplatenia faktúr sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky na stránke www.nuo.sk v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## 14. Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014

| Názov balíčka / programu služieb | Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi | Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa |
|---|---|---|
| Chatár 5M | 5Mbps | 512Kbps |
| eKasa | 1Mbps | 1Mbps |
| Fiber DATA 1 | 1Mbps | 1Mbps |
| FiberLine 10 | 10Mbps | 10Mbps |
| FiberLine 7 | 7Mbps | 7Mbps |
| FiberMax 100 | 100Mbps | 100Mbps |
| FiberMax 15 | 15Mbps | 15Mbps |
| FiberMax 25 | 25Mbps | 25Mbps |

| | | |
|---|---|---|
| FiberMax 50 | 50Mbps | 50Mbps |
| FlashLine 10/3 | 10Mbps | 3Mbps |
| FlashMax 21/11 | 21Mbps | 11Mbps |
| Garant 100Mbps | 100Mbps | 100Mbps |
| Garant 10Mbps | 10Mbps | 10Mbps |
| Garant 125M/25M | 125Mbps | 25Mbps |
| Garant 15Mbps | 15Mbps | 15Mbps |
| Garant 2 Gbps BTB | 200Mbps | 200Mbps |
| Garant 20Mbps | 20Mbps | 20Mbps |
| Garant 20Mbps Upload | 5Mbps | 20Mbps |
| Garant 25 Mbps | 25Mbps | 25Mbps |
| Garant 30 Mbps | 30Mbps | 30Mbps |
| Garant 400Mbps | 400Mbps | 400Mbps |
| Garant 40Mbps | 40Mbps | 40Mbps |
| Garant 4Mbps | 4200Kbps | 4200Kbps |
| Garant 5 Mbps | 2400Kbps | 2400Kbps |
| Garant 50Mbps | 50Mbps | 50Mbps |
| Garant Edunet 200/10 | 200Mbps | 10Mbps |
| Garant Edunet 300/15 | 300Mbps | 15Mbps |
| GoLine 10M | 10Mbps | 756Kbps |
| GoLine 15M | 15Mbps | 1024Kbps |
| GoLine 2M | 2Mbps | 250Kbps |
| GoLine 3M | 3Mbps | 512Kbps |
| GoLine 5M | 5Mbps | 512Kbps |
| IP dátový okruh (Hybrid) | 10Mbps | 256Kbps |
| JetHome 2G | 1500Kbps | 300Kbps |
| JetHome 5G | 4Mbps | 512Kbps |
| JetLine 5/1 | 5Mbps | 1Mbps |
| JetMax 8/3 | 8Mbps | 3Mbps |
| Kamera 15M | 15Mbps | 15Mbps |
| Kamera 1M | 100Kbps | 1Mbps |
| Kamera 2M | 512Kbps | 2Mbps |
| Kamera 7M | 7Mbps | 7Mbps |

| | | |
|---|---|---|
| NetHome | 5Mbps | 320Kbps |
| NUO CITY 100 pack | 100Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 100 pack F30 | 100Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 100 single | 100Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 100 single F30 | 100Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 300 pack | 300Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 300 single | 300Mbps | 50Mbps |
| NUO CITY 600 pack | 600Mbps | 100Mbps |
| NUO CITY 600 single | 600Mbps | 100Mbps |
| NUO CITY 1000 pack | 1Gbps | 250Mbps |
| NUO CITY 1000 single | 1Gbps | 250Mbps |
| NUO CITY 50 | 50Mbps | 20Mbps |
| NUO CITY 55 | 55Mbps | 21Mbps |
| NUO Hyper 10/3 | 10Mbps | 3100Kbps |
| NUO Hyper 20/3 | 20Mbps | 3Mbps |
| NUO Hyper 20/5 | 21Mbps | 5Mbps |
| NUO Hyper 21/3 pack | 21Mbps | 3Mbps |
| NUO Hyper 22/3 (ZR13) | 22Mbps | 3Mbps |
| NUO Hyper 30/5 pack | 30Mbps | 5340Kbps |
| NUO Hyper 50/5 | 50Mbps | 5Mbps |
| Server | 5Mbps | 5Mbps |
| Server housing | 5Mbps | 320Kbps |
| Virtuálny server | 30Mbps | 30Mbps |