

Informácie zverejňované spoločnosťou LAST MILE, spol. s r.o., so sídlom Cesta na Senec 2/A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, IČO: 36 353 353 („podnik“), na základe § 42 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách („zákon“) a s čl. IV. Bod 2 ods. 1 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1. Identifikačné údaje podniku

Obchodné meno: LAST MILE, spol. s r.o.

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Sídlo: Cesta na Senec 2/A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04

Identifikačné číslo (IČO): 36 353 353

Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sro, vložka: 45560/B

2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť LAST MILE, spol. s r.o. poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom fixného pripojenia pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

Služba pripojenia do siete internet
Hlasové služby (verejná telefónna služba)
Iné dátové služby

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach, a prípadne v príslušných Osobitných podmienkach, príslušných Cenníkoch, ak boli vydané pre danú službu. Štandardné zmluvné podmienky sú dostupné na <http://www.lastmile.sk/index.php?lang=sk&menuid=429>.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných podnikom pri poskytovaní služieb sú uvedené v Cenníkoch jednotlivých služieb, ktoré sú dostupné na <http://www.lastmile.sk/index.php?lang=sk&menuid=429>.

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú uvedené v Cenníkoch jednotlivých služieb, ktoré sú dostupné na <http://www.lastmile.sk/index.php?lang=sk&menuid=429>.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb spoločnosti LAST MILE, spol. s r.o. je obsiahnutý v článku XIV. (Reklamačný poriadok) Všeobecných podmienok, ktoré sú dostupné na <http://www.lastmile.sk/index.php?lang=sk&menuid=429>.

V prípade sporu medzi podnikom a účastníkom je účastník v zákonom rozsahu oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia.

Podnik má záujem riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, vo v podobe vzájomnej dohody.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Servisné služby poskytované podnikom:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- b) technická podpora,
- c) poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- d) reklamačné služby.

V prípade poruchy +421 232 60 9696 alebo hotline@lastmile.sk.

Pre technické informácie kontakt: technika@lastmile.sk.

7. Informácie o zmenách podmienok

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným v článku XVIII. Všeobecných podmienok.

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita siete, 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, Osobitných podmienkach alebo príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb.

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

Podnik aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb poskytovaných podnikom sú uvedené vo Všeobecných podmienkach, Osobitných podmienkach a v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb.

Informácie o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím sú zverejnené na webovom sídle podniku <http://www.lastmile.sk/index.php?lang=sk&menuid=429>

11. Rýchlosť internetových služieb

Informácie o prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb. Pri niektorých službách pripojenia do siete internet podnik používa agregáciu.

Pri agregovaných službách proklamovaná rýchlosť služby prístupu k sieti internet je rýchlosť, ktorá je uvedená v komerčných materiáloch podniku a v príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb podniku. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služby prístupu k sieti internet. Pokiaľ nie je uvedené inak, bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako minimálne 90% z maximálnej (zároveň proklamovanej) rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako minimálne 40% z maximálnej (zároveň proklamovanej) rýchlosti prístupu k sieti internet.

Parameter služby INET 2	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť	2 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	1,8 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	0,8 Mbit/s
Parameter služby INET 3	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	3 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	2,7 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	1,2 Mbit/s
Parameter služby INET 6	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	6 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	5,4 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	2 Mbit/s
Parameter služby INET 10	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	10 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	9 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	4 Mbit/s
Parameter služby INET 20	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	20 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	18 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	8 Mbit/s
Parameter služby INET 30	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	30 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	27 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	12 Mbit/s
Parameter služby INET 50	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	50 Mbit/s
Bežne dostupná rýchlosť	45 Mbit/s
Minimálna prenosová rýchlosť	20 Mbit/s

Pri neagregovaných službách prístupu k sieti internet je proklamovaná rýchlosť služby prístupu k sieti internet zároveň aj maximálnou, dostupnou aj minimálnou rýchlosťou prístupu k sieti internet.

12. Parametre pripojenia vo vlastnej sieti podniku - informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014 z 1.10.2014 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Agregované služby pripojenia od siete internet

Parameter služby INET 2	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	2 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	2 Mbit/s
Parameter služby INET 3	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	3 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	3 Mbit/s
Parameter služby INET 6	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	6 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	6 Mbit/s
Parameter služby INET 10	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	10 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	10 Mbit/s
Parameter služby INET 20	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	20 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	20 Mbit/s
Parameter služby INET 30	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	30 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	30 Mbit/s
Parameter služby INET 50	Hodnota
Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi	50 Mbit/s
Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa	50 Mbit/s

Pri neagregovaných službách pripojenia do siete internet je maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi a maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa rovnaká.

Podnik neaplikuje politiku spravodlivého užívania (FUP).

13. Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Údaje a informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad o agregácii), 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 vo Všeobecných podmienkach, Osobitných podmienkach alebo príslušných Cenníkoch jednotlivých služieb, ktoré sú zverejnené na webovom sídle podniku www.lastmile.sk.

14. Informácie o postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr

Povinnosťou účastníkov v zmysle zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet podniku alebo iným dojedaným spôsobom najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nie je uhradená včas, podnik upozorní účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, hlasovým volaním, alebo e-mailom. Najbežnejšou formou upozornenia je zaslanie upomienky podnikom.

V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami účastníkovi podnikom účtovaný poplatok vo výške podľa príslušného Cenníka. Zároveň podniku vzniká právo účtovať úrok z omeškania podľa platných Všeobecných podmienok.

Podnik je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb ak účastník nezaplatí splatnú sumu za poskytnutú službu aj napriek písomnému upozorneniu zo strany podniku (upomienka) ani v dodatočnej lehote 7 dní od doručenia upomienky, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy.

Podnik môže odstúpiť od zmluvy ak účastník nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni jej splatnosti.

Pri službe, ktorá je poskytovaná za vopred stanovený mesačný poplatok nezávisle na objeme prenesených dát, nie je potrebné poskytovať informácie o kontrole nákladov za poskytnutú službu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach alebo Osobitných podmienkach.

LAST MILE, spol. s r.o.