

VŠEOBECNÉ PODMIENKY K ZMLUVE O PRIPOJENÍ A POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY

uzavretý v zmysle §13 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Juraj Vnenčák – CUBICOM, Hrablé 417/41, 976 57 Michalová, IČO 46406808, DIČ 1045871321 (ďalej len poskytovateľ) vydáva tieto Všeobecné podmienky (ďalej len podmienky) a v rámci predmetu svojho podnikania môže zabezpečovať poskytovanie siete alebo služieb v zmysle ustanovenia §13 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách (ďalej len zákon).

1.2 Poskytovateľ je v oblasti elektronických komunikácií na základe Všeobecného povolenia č. 1/2014 podľa ustanovení §14 zákona zriadený a prevádzkovateľom verejnej elektronickej komunikačnej siete a poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby (služieb) sprostredkovania prístupu do siete Internet (ďalej len služba) a súvisiacich služieb s prístupom do siete Internet.

Článok 2 VYMEDZENIE POJMOV

2.1 **Cena** je cena za služby poskytované poskytovateľom podľa zmluvy o pripojení a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v cenníku služieb, alebo v zmluve na základe vzájomnej dohody.

2.2 **Zmluva o pripojení** (ďalej aj zmluva) je zmluva uzatvorená spravidla v deň pripojenia do siete Internet a je súhrnom práv a povinností poskytovateľa a účastníka.

2.3 **Služba** je elektronická komunikačná služba prístupu do siete Internet poskytovaná pomocou bezdrôtovej, alebo pevnej linky poskytovateľom K službe patria aj doplnkové služby.

2.4 **Internet** je medzinárodná telekomunikačná sieť na prenos dát.

2.5 **Účastník** je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá si zvolila ako miesto pripojenia a inštalácie jej byt, dom, alebo iný priestor, ktorý je kontrolovaný a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.

2.6 **Sieť** je elektronická komunikačná sieť poskytovateľa, ktorú tvorí súhrn navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom a používaných na prenos dát. Súčasťou siete sú jej rozhrania.

2.7 **Koncové zariadenie** je majetkom účastníka a je to osobný počítač, server, alebo router, ktorý je priamo pripojený do zariadenia poskytovateľa umožňujúceho realizáciu bezdrôtového (WiFi), alebo pevného spoja. Koncové zariadenie má na ethernetovom rozhraní IP adresu pridelenú poskytovateľom.

2.8 **Zariadenia** sú zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa umožňujúce realizáciu WiFi, alebo pevného spoja, prostredníctvom ktorých je možné pripojenie koncového zariadenia do siete poskytovateľa.

2.9 **Pripojenie** je pripojenie koncového zariadenia účastníka do siete za účelom poskytovania služieb poskytovateľom.

2.10 **Porucha** je stav, ktorý zneumožňuje účastníkoviu využívať služby v požadovanom rozsahu a v kvalite, v akjej si služby objednal. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.

2.11 **Inštalčný formulár** je vyplnený predpísaný formulár poskytovateľa potvrdený podpisom účastníka, na ktorom sú zakotvené inicianly účastníka alebo zástupcu účastníka prítomného pri inštalácii, miesto poskytovania služby, názov služby, rozpis použitého materiálu pri inštalácii, pridelené nastavenia, cena za materiál a služby použité pri inštalácii nezahrnuté v zriaďovacom poplatku a dátum inštalácie.

2.12 **Obchodné podmienky** sú tieto Všeobecné podmienky.

2.13 **Koncové miesto** je miesto, ktoré účastník zvolil za miesto pripojenia.

2.14 **Výška moc** je najmä vojna, sabotáž, rebélia, explózia alebo pokus o ňu, prírodná katastrofa, požiar, štrajk, konanie na príkaz štatutárnych orgánov na obranu štátu, policie alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia, alebo konania orgánov verejnej správy.

Článok 3 PREDMET ZMLUVY

3.1 Predmetom zmluvy sú služby, ktoré pre účastníka zabezpečujú prístup do siete Internet. Službu je možné doplniť podľa požiadaviek účastníka alebo dohodnúť individuálne podmienky jej poskytnutia.

3.2 Zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje účastníkovi sprístupniť a poskytnúť služby v dojednanom rozsahu a účastník sa zaväzuje platiť poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby podľa zmluvy, inštaláčného formuláru a iných dodatkov a zákonov Slovenskej republiky (ďalej len SR).

3.3 Poskytovateľ pri poskytovaní služieb zriaďuje fyzické pripojenie koncového zariadenia účastníka do siete Internet, no nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch v činnosti takého pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú účastníkovi.

3.4 Podstatnou časťou zmluvy je inštalčný formulár.

3.5 Účastník dáva pred samotnou inštaláciou súhlas na vykonanie dohodnutých prác súvisiacich s inštalovaním a realizáciou umiestnenia koncového zariadenia a zariadení poskytovateľa na vopred dohodnuté koncové miesto a na fyzické pripojenie koncového zariadenia účastníka k zariadeniu poskytovateľa. Pre túto činnosť sprístupní účastník poskytovateľovi všetky potrebné budovy a miestnosti.

3.6 Zmluva je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných právnych nástupcov alebo oprávnených nadobudateľov práv a povinností.

Článok 4 PODMIENKY UZAVRETIA ZMLUVY

4.1 Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa zákona alebo podmienok. Zmluva sa podpisuje až po úspešnom vykonaní inštalácie koncového miesta.

4.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy podľa §43, ods. 1c a v nasledovných prípadoch, ak:

4.2.1 koncové zariadenie účastníka neumožňuje, alebo obmedzuje poskytovanie služby alebo

4.2.2 jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými

právny predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od poskytovateľa požadovať, alebo

4.2.3 má on, alebo iný obchodný subjekt preukázateľne zlé skúsenosti s dodržiavaním platobnej disciplíny účastníka,

4.2.4 prevedenie inštalácie nie je možné vykonať bez porušenia BOZP, pravidiel pri prácach vo výškach a samotné úkony by predstavovali riziko spôsobenia škôd na majetku, alebo ujmy na zdraví pracovníkov poskytovateľa, alebo iných osôb.

4.3 Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že účastník predloží potrebné dokumenty a doklady potrebné k uzavretiu zmluvy.

4.4 Zmluva môže byť uzavretá iba s jednou fyzickou alebo právnickou osobou.

Článok 5 SLUŽBY

5.1 Aktuálne informácie o druhu a rozsahu poskytovaných služieb ako aj platný cenník sú uvedené na webovej stránke poskytovateľa.

5.2 Poskytované služby sú časovo a dátovo neobmedzené, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve o pripojení.

5.3 Poskytované služby sú bez väzbanosti, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve o pripojení.

5.4 Súčasťou služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami od iných účastníkov v sieti.

Článok 6 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

6.1 Práva a povinnosti účastníka, ako zákazníka sú vymedzené v §43 zákona, týchto podmienkach a zmluvy o pripojení.

6.2 Účastník má právo:

6.2.1 na vrátenie preplatku aj formou zľavy z nasledujúcej faktúry za poskytnuté služby,

6.2.2 písomne požiadať poskytovateľa o zmenu koncového miesta, pokiaľ v lokalite nového koncového miesta má poskytovateľ pokrytie. V prípade, že napriek tomu nebude možné z technických alebo ekonomických dôvodov pripojiť účastníka v novom koncovom mieste k sieti, je poskytovateľ povinný informovať účastníka, že môže zotrvať na pôvodnom koncovom mieste, alebo vypovedať zmluvu o pripojení,

6.2.3 umožniť osobám v rovnakej domácnosti, v ktorej je inštalované koncové miesto bezplatne využívanie služieb,

6.3 Účastník nemá právo:

6.3.1 zasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení bez písomného súhlasu poskytovateľa okrem koncových zariadení. V prípade zariadení, ktoré sú vo vlastníctve účastníka, tento zákaz trvá len počas trvania zmluvy o pripojení.

6.3.2 umožniť manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa tretej osoby. V prípade, že nastane škoda takouto manipuláciou, je za ňu účastník v plnej výške zodpovedný a musí ju uhradiť

6.4 Účastník má povinnosť:

6.4.1 platiť riadne a včas zriaďovacie poplatky a cenu za poskytovanie služieb v súlade so zmluvou o pripojení,

6.4.2 po zistení poruchy postupovať podľa reklamačného poriadku,

6.4.3 umožniť plnenie práv a povinností poskytovateľa vrátane poskytnutia súčasnosti požadovanej zo strany poskytovateľa pri odstraňovaní porúch,

6.4.4 informovať poskytovateľa o krádeži, strate, alebo poškodení zariadení bezprostredne ako sa o udalosti dozvedel,

6.4.5 informovať poskytovateľa o zmene osobných údajov uvádzaných v zmluve. Pokiaľ účastník nesplní túto povinnosť, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti účastníkovi.

6.4.6 používať služby podľa zákonov SR a zmluvy o pripojení, prípadne písomných pokynov a návodov na webovej stránke poskytovateľa a pritom dodržiavať zásady správneho užívania služieb,

6.4.7 zabezpečiť svoje koncové miesto, alebo pripojenie pred zneužitím pripojenia do siete tretími osobami,

6.4.8 ak je pre realizáciu poskytovania služieb nutná odborná spolupráca s dodávateľom koncového zariadenia, je účastník povinný ju na svoje náklady zabezpečiť,

6.4.9 zabezpečiť koncové zariadenie tak, aby bolo chránené pred napadnutím počítačovými vírusmi a iným obťažujúcim obsahom a aby nedošlo ich šíreniu do iných častí siete, alebo Internetu,

6.4.10 postarať sa o to, aby zariadenia inštalované na koncovom mieste boli napájané elektrickým prúdom, ktoré súvisia s prevádzkou poskytovanej služby ak nie je v zmluvných dokumentoch uvedené inak.

Článok 7 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

7.1 Práva a povinnosti poskytovateľa sú vymedzené v §43 zákona, týchto podmienkach a Zmluvy o pripojení.

7.2 Zariadenia poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa, (ak nie je v zmluve o pripojení tento stav upravený, alebo poobmenený) a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, doplniť, premiestňovať alebo upraviť

7.3 Poskytovateľ je ďalej povinný:

7.3.1 prideliť a oznámiť účastníkovi jeho identifikačné číslo zákazníka (číslo zmluvy),

7.3.2 pokiaľ možno vopred a včas oznámiť výpadky, alebo obmedzenia, v poskytovaných služieb osobne, telefonicky, poštou, alebo elektronickou poštou,

7.3.3 ziaselať účastníkovi riadne a včas prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytnuté služby,

7.3.4 oznámiť účastníkovi všetky potrebné nastavenia a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup k objednaným službám,

7.3.5 archivovať zmluvu o pripojení, inštalčný formulár a vystavené faktúry za poskytnuté služby účastníkovi,

7.3.6 odstrániť v čo najkratšej novej lehote poruchy týkajúce sa služieb poskytovaných účastníkovi,

7.3.7 v prípade vydania nových podmienok a/alebo zmeny ceny služby najneskôr do 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo zmeny ceny služby upovedomiť účastníka a/alebo sprístupniť ich na webovej stránke,

7.3.8 vybyť reklamáciu zariadení účastníka dodaných poskytovateľom bez byzbyčného odkladu, najneskôr však do 30 dní od prevzatia zariadenia.

7.4 Poskytovateľ má právo:

7.4.1 sledovať dáta prenášané účastníkom po sieti a analyzovať ich za účelom zabezpečenia ochrany siete a služieb,

7.4.2 na náhradu škody spôsobenú účastníkom a jeho zariadeniami,

7.4.3 obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb na nevyhnutný čas z dôvodu opráv, alebo vykonávania údržby zariadení poskytovateľa,

7.4.4 zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s podmienkami,

7.4.5 informovať účastníka o produktoch, novinách a o zmenách služieb,

7.4.6 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá pre účastníka neprimerané náklady,

7.4.7 uskutočniť telekomunikačné, hardwarové alebo softwarové zmeny v sieti, ak tieto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb a/alebo cenu vydaním nových podmienok a/alebo ceny.

Článok 8 ZÁSADY SPRÁVNEHO UŽÍVANIA SLUŽIEB

8.1 Cieľom zásad správneho užívania služieb je najmä zabránenie používania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi, alebo ktorých porušenie zmluvy o pripojení by malo za následok zníženie kvality užívania služieb pre ostatných účastníkov.

8.2 Účastník sa zaväzuje riadne používať zariadenia, najmä sa účastník zaväzuje nepripájať k zariadeniam poskytovateľa ani ku koncovému miestu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom, alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych noriem a predpisov platných v SR.

8.3 Účastník je oprávnený zdieľať služby len podľa bodu 6.2.5 čl. 6 podmienok. Zdieľanie služieb tretími osobami bez súhlasu poskytovateľa sa považuje za neoprávnené, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.

8.4 Poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé služby. Ak účastník dosiahne 100% povoleného objemu za dané obdobie, poskytovateľ má právo obmedziť, alebo pozastaviť poskytovanie služieb.

8.5 Účastník je povinný brať ohľad na práva a záujmy ostatných účastníkov a dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity v sieti a internete:

8.5.1 preťaženie siete, ktoré má za následok, alebo ktoré vedie k podstatnému zníženiu rýchlosti, alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku siete,

8.5.2 získavanie prístupu do počítačových systémov a sieti, údajov a softwaru bez príslušného povolenia, alebo súhlasu („hacking“), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, prevenciu, alebo otvorenie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,

8.5.3 modifikovať alebo ničiť dáta iných účastníkov,

8.5.4 rozširovať vírusy,

8.5.5 používať a šíriť akokoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť siete alebo umožňujúce jej narušovanie,

8.5.6 monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných účastníkov alebo počítačových portoch,

8.5.7 úmyselne alebo z nebahilivosti poškodiť sieť alebo jej časť.

8.6 Na miestach v internete určených na komunikáciu a výmeny názorov alebo webových stránok sú najmä nasledovné aktivity zakázané a považované za porušenie zmluvy o pripojení:

8.6.1 zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov,

8.6.2 umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán,

8.6.3 falšovanie informácií v záhlaví správy,

8.6.4 porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán,

8.6.5 umiestňovanie alebo šírenie nepravdivých a protiprávnych informácií, ako napríklad detskej pornografie alebo rasistických materiálov,

8.6.6 obťažovanie, nadávanie, urážanie, vyhrážanie sa alebo úmyselné vnučovanie sa ostatným účastníkom Internetu,

8.6.7 šírenie informácií ktoré by mohli škodiť poskytovateľovi

8.7 Účastník nesmie pri využívaní služieb zasahovať do počítačového systému poskytovateľovi iným, než dohodnutým spôsobom.

8.8 Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 8 podmienok je demonštratívne, za zneužitie poskytovaných služieb s rovnakými právny následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie služby.

8.9 Konanie účastníka, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 8 podmienok sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služby za účelom ochrany ostatných účastníkov siete, a následne informovať účastníka o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služby. Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia zmluvy, napr. domáhať sa náhrady škody. Ak poskytovateľ neodstúpil od zmluvy, znovu pripojiť takého účastníka, len ak účastník dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa aktuálneho cenníka.

Článok 9 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

9.1 Účastník berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom siete a internetu nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené.

9.2 Poskytovateľ aj účastník berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne viesť k strate účastníkových dát. Účastník je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát a poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či účastník také zálohovanie dát prevedel, alebo nie.

9.3 Poskytovateľ zodpovedá za škody naj spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, zmluve o

pripojení alebo podmienkach. Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

9.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb, alebo iným spôsobom a to do výšky pomernej časti ceny určenej cenníkom alebo zmluvou o pripojení za dobu, počas ktorej nebola zákazníkovi poskytovaná služba na základe zavinenia poskytovateľom alebo nebola poskytovaná v požadovanom rozsahu a pokiaľ bola takáto škoda ohlásená poskytovateľovi podľa reklamačného poriadku. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb len v rámci siete poskytovateľa.

9.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie služieb v požadovanom rozsahu spôsobené najmä:

9.5.1 vadami, ci nevhodnosťou technického vybavenia a koncového zariadenia účastníka,

9.5.2 nesprávnym postupom účastníka pri užívaní služieb,

9.5.3 zavinením tretej osoby, ktorá spôsobila obmedzenie, znefunkčnenie alebo krádež služby účastníkom,

9.5.4 zásahom, poškodením, alebo krádežou zariadení poskytovateľa alebo účastníka,

9.5.5 nedodrжанím zmluvy o pripojení, podmienok, alebo zákonov SR účastníkom,

9.5.6 udalosťou, ktorú poskytovateľ nemohol predvídať (ako napr. výpadok el. energie, udalosti zavinené vyššou mocou, atď),

9.5.7 udalosťou, ktorej nápravu poskytovateľ nemá v kompetencii vykonať.

9.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát na účastníkovom počítači, ani dát prenášaných cez sieť alebo mimo siete poskytovateľa. Zodpovednosť za dáta a ich obsah nesie účastník, ktorý ich vyziadal alebo poslal.

9.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu, alebo inú ujmu spôsobenú neprijatím správ elektronickej pošty.

9.8 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zneužitím prístupových údajov neoprávnenou osobou.

9.9 V prípade krádeže zariadení má poskytovateľ právo dočasne neposkytnúť služby v stanovenom rozsahu alebo neposkytnúť vôbec, alebo vypovedať zmluvu bez nutnosti náhrady škody účastníkovi.

9.10 Účastník nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania objednaných služieb treťou osobou. V prípade porušenia povinností podľa tohto odseku je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR s DPH za každé také porušenie a účastník je povinný ju zaplatiť.

9.11 Účastník nesie zodpovednosť za všetky informácie a údaje použité účastníkom v súvislosti s užívaním služieb.

9.12 V prípade škody spôsobenej účastníkom má poskytovateľ právo žiadať od účastníka náhradu.

Článok 10

CENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

10.1 Účastník sa zaväzuje platiť riadne a včas za poskytované služby cenu vrátane zliav, príplatkov, pokiaľ je bezplatné poskytovania služby vo výške podľa faktúry na bankový účet poskytovateľa (uvedený na faktúre) za podmienok stanovených v tomto článku. Zaplachtenie riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na bankový účet poskytovateľa najneskôr d dátume splatnosti uvedeného na faktúre. V prípade jednorazového omeškania platby zašle poskytovateľ účastníkovi písomnú upomienku s výzvou na zaplachtenie v lehote do 30 dní. V prípade neuhradenia záväzkov po lehote splatnosti určenej v upomienke alebo neuhradení súčasne viacerých faktúr má poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez náhrady účastníkovi až do doby, kým záväzky neuhradí a účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a účastník je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky vrátane nákladov na upomienky a súdne poplatky.

10.2 Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru aspoň 10 pracovných dní pred dátumom splatnosti.

10.3 Účastník je povinný pri každej platbe prevodom na účet uviesť variabilný, alebo špecifický symbol ktorý je uvedený na faktúre.

10.4 Poskytovateľ môže udeliť účastníkovi zľavu z cien uvedených v cenníku s prihliadnutím na iné okolnosti, ktoré súvisia s uzavretím zmluvy, ako aj nižšiu kvalitu služieb.

10.5 Náhradu škody účastníkovi je poskytovateľ oprávnený poskytnúť ako zľavu z najbližšieho pravidelného poplatku. V prípade presiahnutia celej sumy pravidelného poplatku sa zľava presunie aj na ďalšie pravidelné poplatky.

10.6 Cena za poskytovanie služieb uhradená účastníkom na obdobie, počas ktorého účastník po ukončení zmluvy už služby nevyužíva sa účastníkovi nevracia. Tak isto sa účastníkovi po ukončení zmluvy o pripojení nevracajú všetky jednorazové platby, akou je aj zriaďovací poplatok.

10.7 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy o pripojení bez ohľadu na to, či účastník skutočne využíval služby.

10.8 U účastníkov, u ktorých právne predpisy budú umožňovať poskytovateľovi doručovať faktúry účastníkovi v elektronickej forme do jeho kontaktnéj emailovej schránky uvedenej v zmluve, je poskytovateľ oprávnený na takýto spôsob doručovania.

Nedoručenie faktúry nie je dôvodom na neuhradenie záväzku.

10.9 Poskytovateľ má právo meniť ceny bez nutnosti ohlásenia zmeny účastníkovi, pokiaľ sa jedná o zmenu v prospech účastníka, (poskytnutie vyšších rýchlostí bez zmeny paušálu, zlacnenie služieb, zvýšenie limitov atď).

Článok 11

PORUCHY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

11.1 Účastník je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení elektronicou poštou na adresu zverejnenú na webových stránkach poskytovateľa, telefonicky na číslo zverejnené na webových stránkach poskytovateľa alebo osobne a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Doba poruchy sa počíta od dňa a hodiny, kedy bola ohlásená účastníkom.

11.2 V prípade, že za poruchu je zodpovedný účastník, poskytovateľ na žiadosť účastníka môže poruchu odstrániť a účastník je povinný hradiť náklady spojené s odstránením poruchy podľa cenníka. Ak účastník po zistení poruchy na jeho koncovom zariadení, alebo iných jeho zariadeniach nesuslasi s hradeným odstránením poruchy

a poskytovateľovi vznikli lokalizovaním tejto poruchy priame i nepriame náklady (servisný výjazd, hodinová sadzba, atď), je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi poplatok podľa cenníka.

11.3 V prípade výjazdu kvôli ohlásenej poruche, ktorá bola kľamliivo ohlásená, alebo v prípade, že nie je možné odstrániť poruchu kvôli prekážkam na strane účastníka, má poskytovateľ právo vyúčtovať účastníkovi základný poplatok podľa cenníka.

11.4 Účastník má možnosť reklamovať nesprávne vyfakturovanú cenu za služby písomne alebo elektronicou poštou do 30 dní od doručenia faktúry, pričom je povinný uviesť správnu cenu a jej odôvodnenie. Uplynutím tejto lehoty nárok na reklamáciu zaniká.

11.5 Reklamácia vo veci prešetrošia úhrady nemá odkladný účinok na zaplachtenie úhrady za poskytnutú službu.

11.6 Účastník má možnosť reklamovať kvalitu poskytovanej služby poskytovateľom so žiadosťou na prešetrošenie dostupnosti služby v jeho koncovom mieste do 30 dní od zistenia závady. Poskytovateľ je povinný účastníka do 3 dní informovať o stave jeho pripojenia, o možnosti riešenia a náprave nájdenej poruchy. V prípade úplnej nefunkčnosti dodávanej služby zavinennej poskytovateľom je poskytovateľ povinný poruchu odstrániť podľa čl. 13, bod 13.2 a 13.3 podmienok, a o odstránení informovať účastníka.

11.7 Účastník má právo na vrátenie pomernej zásti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom a uznaného reklamačným rozhodnutím na základe písomnej žiadosti.

11.8 Poskytovateľ každú reklamáciu zaeviduje a v čo najkratšej lehote prešetrí. Ak nebude možné reklamáciu vybaviť do 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie podmienok alebo zmluvy. Rozhodnutie o reklamácií oznámi poskytovateľ účastníkovi písomne alebo elektronicou poštou.

11.9 Ak účastník nesuslasi s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, má možnosť po reklamačnom konaní predložiť úradu spor s poskytovateľom, a to podľa §75 zákona.

11.10 Reklamačný poriadok sa riadi §45 zákona.

Článok 12

PRERUŠENIE, OBMEDZENIE, POZASTAVENIE A UKONČENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

12.1 Poskytovateľ je oprávnený:

12.1.1 pozastaviť, alebo obmedziť poskytované služby z dôvodov opravy, poruch alebo údržby zariadení poskytovateľa, verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci a/alebo rozhodnutia príslušného orgánu bez toho, aby sa to považovalo za porušenie zmluvy. Na obmedzenie alebo pozastavenie služieb z dôvodov uvedených v tomto odseku je poskytovateľ oprávnený až pokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služieb,

12.1.2 na základe porušenia práv a povinností v čl. 4,8,9 alebo 10 dočasne pozastaviť poskytovanie služieb kým nedôjde k náprave, alebo jednostranne vypovedať zmluvu.

12.2 Každé prerušenie, obmedzenie, pozastavenie alebo ukončenie poskytovania služby je poskytovateľ povinný oznámiť účastníkovi osobne, telefonicky, elektronicou poštou na čísla a adresy označené ako kontaktné, alebo na webovej stránke poskytovateľa.

12.3 Účastník má právo bezplatne požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb na dobu neurčitú a následne požiadať o bezplatné znovu pripojenie. O znovu pripojenie musí účastník po dočasnom odpojení požiadať najneskôr do 12 mesiacov od dňa požiadania o dočasné odpojenie. Ak účastník v tejto lehote po dočasnom odpojení o opätovné pripojenie nepožiadá, poskytovateľ má právo jednostranne odstúpiť od zmluvy. V prípade zmluvy s časovou viazanosťou nie je možné požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb.

Článok 13

KVALITATÍVNE PARAMETRE PRIPOJENIA

13.1 Dostupnosť služby medzi účastníkom a prípojným bodom v sieti: 98%.

13.2 Maximálna doba nástupu na opravu poruchy 12 hodín od nahlásenia (počas pracovnej doby poskytovateľa, v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00).

13.3 Maximálna doba opravy poruchy 24 hodín od nástupu na opravu.

13.4 Plánovaná údržba max. 5 hodín mesačne, alebo v súčte plánovaných opráv 24 hodín polročne. Označenie o plánovaných údržbách zverejní poskytovateľ minimálne dva dni vopred na svojich webových stránkach.

13.5 V prípade porušenia maximálnej doby nástupu na opravu alebo doby opravy má účastník nárok na zľavu za príslušné obdobie v objeme alikvotnej čiastky za nefunkčnosť služby v pomere za mesačnú úhradu služby poskytovanou poskytovateľom v nasledujúcom fakturačnom období.

13.6 Garancia služby je poskytovaná v rámci novej infraštruktúry siete poskytovateľa.

Článok 14

MLČANLIVOSŤ A SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

14.1 Účastník podpisom zmluvy o pripojení udeľuje poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

14.2 Všetky prístupové údaje sú považované za dôverné informácie.

14.3 Po skončení zmluvných vzťahov poskytovateľ bezodkladne zlikviduje osobné údaje účastníka.

14.4 Poskytovateľ je oprávnený:

14.4.1 ziskávať a spracúvať údaje účastníka, ktorými sú osobné údaje podľa § 56 ods. 3 zákona len na účel uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, spolupráce a poskytovanie súčinnosti podľa §55 zákona,

14.4.2 viesť databázu účastníkov v sieti,

14.4.3 informovať účastníka o službách a vykonávať prieskumy spokojnosti so službami.

14.5 Účastník súhlasí s tým, aby poskytovateľ poskytol osobné údaje:

14.5.1 osobe, ktorá sa identifikuje, ako oprávnený zástupca účastníka,

14.5.2 inej právnickej, alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky poskytovateľa od účastníka.

Článok 15

ZMENA, TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

15.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú (ďalej len viazanosť).

15.2 Zmluvu môže jednostranne vypovedať poskytovateľ bez nutnosti vyplatiť účastníkovi náhradu s možnosťou žiadať od účastníka náhradu za škody vzniknuté počas trvania zmluvy v prípadoch oprávnených zákonom a v prípadoch, ak účastník: 15.2.1 zneužíva službu, alebo umožní jej zneužívanie podľa čl. 8 podmienok.

15.3 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením, alebo zrušením poskytovania služieb účastníkovi.

15.4 Zmluva zaniká:

15.4.1 uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, alebo

15.4.2 dohodou zmluvných strán, alebo

15.4.3 vypovedou, alebo

15.4.4 zrušením, alebo

15.4.5 zánikom účastníka v prípade, že sa jedná o právnickú osobu.

15.5 Zmluvu môže jednostranne vypovedať účastník aj bez udania dôvodu kedykoľvek, pokiaľ sa jedná o zmluvu bez viazanosťi. V prípade zmluvy s viazanosťou má poskytovateľ právo účtovať poplatok za predčasné ukončenie poskytovania služieb vo výške súčtu všetkých ostávajúcich poplatkov do konca viazanosťi, najmenej však sumu vo výške 100,- € s DPH.

15.7 Zmluva môže byť vypovedaná kedykoľvek po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán.

15.8 V prípade úmrtia účastníka môže dedič nahlásiť poskytovateľovi zmenu v osobe účastníka a predložiť potrebné doklady k zaregistrovaniu dedičia alebo môže požiadať o okamžité zrušenie poskytovaných služieb po splatení pohľadávok poskytovateľa voči zomrelému účastníkovi.

15.9 Zmluva a podmienky sa môžu meniť na základe dohody účastníka a poskytovateľa formou písomného dodatku k zmluve podpísaného oboja zmluvnými stranami.

15.10 Zmluva sa mení aj zmenou podmienok a cenníka. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových, alebo zmenených podmienok a/alebo cenníka. Pokiaľ účastník nesuslasi s novým cenníkom alebo podmienkami, má právo odstúpiť od zmluvy, alebo dohodnúť s poskytovateľom zľavu alebo individuálnu cenu.

15.11 Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu účastníka a bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu s titulu tohto prevodu.

15.12 Odstúpenie od zmluvy je platné dňom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu účastníka resp. poskytovateľa.

Článok 16

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

16.1 Písomnosti bude poskytovateľ doručovať účastníkovi na adresu označenú ako fakturačnú, alebo elektronicou poštou na adresu uvedenú v zmluve o pripojení.

16.2 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytuje druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa zmluvy o pripojení. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a súvislosti so zmluvou o pripojení boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

16.3 Každá zo zmluvných strán svojim podpisom potvrdzuje, že si podmienky a zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal.

16.4 Zmluvou vzťah medzi poskytovateľom a účastníkom vzniká dňom, kedy je zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán.

16.5 Zmluva sa v celom rozsahu riadi právnym poriadkom SR, a to predovšetkým zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, zmluvnými dokumentmi a cenníkom.

16.6 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.

16.7 Tieto podmienky boli vydané poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1 januára 2016.