

Platné od 30.04. 2016

Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania sietí a internetových služieb firmy PETROCOMP s.r.o.

PETROCOMP s.r.o., Oslobodenia 794/24, 922 03 Vrbové, IČO:36778907,DIČ:2022385244,
www.petrocomp.sk
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava vložka číslo 20088/T

Článok 1

Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov.

- 1.1 **Firma PETROCOMP s.r.o., so sídlom vo Vrbovom, Oslobodenia 794/24,** ako poskytovateľ sietí a internetových služieb (ďalej len „**Poskytovateľ**“) v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**zákon o elektronických komunikáciách**“) a v rozsahu Všeobecného povolenia udeleného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „**povolenie**“) je oprávnená realizovať poskytovanie služby sprostredkovania prístupu do siete Internet a dátových služieb (ďalej len „**služba**“).
- 1.2 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada Poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy o pripojení.
- 1.3 **Užívateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba so sídlom alebo trvalým pobytom na území Slovenskej republiky (ďalej len „**užívateľ**“), ktorá ako záujemca uzatvorila s Poskytovateľom „Zmluvu o poskytovaní internetových služieb“ (ďalej len „**zmluva**“).
- 1.4 **Zmluva** je zmluva o pripojení spolu so všetkými prílohami a dodatkami, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť užívateľa do siete internet a poskytovať mu služby s tým spojené. Každý ďalší vzťah medzi Poskytovateľom a užívateľom po uzatvorení zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie služieb Poskytovateľom účastníkovi podľa týchto VZP, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- 1.5 **Predmet zmluvy** je zriadenie a aktivácia jednej alebo viacerých internetových služieb pre užívateľa a poskytovanie tejto služby alebo služieb, ako aj poskytovanie súvisiacich doplnkových služieb.
- 1.6 **Zriadenie** je súhrn úkonov potrebných k pripojeniu

1.7 **Cenník** internetových služieb Poskytovateľa je tarifa v zmysle §44 zákona o elektronických komunikáciách, ktorá upravuje sadzby cien za poskytované služby (ďalej len cenník“), ktorý tvorí neoddeliteľnú časť zmluvy.

záujemcu do siete Internet a ktoré umožňujú aktiváciu služby podľa výberu zákazníka.

1.8 **Aktivácia / deaktivácia služby** je technické riešenie Poskytovateľa, ktoré umožní / znemožní užívateľovi využívanie služby.

1.9 **Služba** alebo **Služby** pozostávajú zo širokopásmového pripojenia do siete internet a s ním spojené doplnkové telekomunikačné služby a služby spojené s prenosom dát, zvuku a obrazu prostredníctvom Internetu v kvalite a za podmienok týchto VZP podľa typu služby zákazníkom zvolenej.

1.10 **Telekomunikačné zariadenia** (ďalej len „**zariadenia**“) sú všetky technické (technologické) prvky nevyhnuté potrebné pre aktiváciu a poskytovanie služby podľa tejto zmluvy.

1.11 **Oprávnený zástupca** je osoba na strane užívateľa oprávnená zmluvne sa zaväzovať a v mene užívateľa konať vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním služieb Poskytovateľom, ak svoje oprávnenie na takéto konanie, ako aj svoju totožnosť, preukáže Poskytovateľovi relevantným spôsobom.

1.12 **Kontaktná osoba** je osoba na strane účastníka, s ktorou bude Poskytovateľ v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania služby. Účastník je povinný oznámiť kontaktné údaje Kontaktnej osoby a zároveň zabezpečiť, aby kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania služby k dispozícii Poskytovateľovi.

1.13 „**Všeobecné zmluvné podmienky**“ sú tieto všeobecné zmluvné podmienky vrátane ich príloh, (ďalej len „**VZP**“) vydané Poskytovateľom podľa § 44 a nasl. Zákona o elektronických komunikáciách, ktoré komplexne upravujú podmienky poskytovania služieb Poskytovateľa podľa zmluvy o poskytovaní internetových služieb, ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou. Súčasťou tých VZP je reklamačný poriadok v zmysle § 45 zákona o elektronických komunikáciách.

1.14 **Odovzdávací protokol** je dokumento potvrdzujúci Zriadenie pripojenia a aktiváciu služby u užívateľa. Odovzdávací protokol obsahuje dátum zriadenia a aktivácie služby a aj ceny zariadení, za

ktoré užívateľ preberá zodpovednosť podľa uznesení 4.6, 4.7, 4.8 týchto VZP. Odovzdávací protokol podpisuje Užívateľ, Oprávnený zástupca alebo Kontaktná osoba určená užívateľom.

1.15 „**Osobitné podmienky**“ sú podmienkami poskytovania služieb podľa zmluvy, ktoré na základe výslovne prejavenej vôle zmluvných strán, upravujú ich vzájomné práva a povinnosti odlišné od ustanovení týchto všeobecných podmienok. Ustanovenia VZP sú pre zmluvné strany záväzné, ak osobitné podmienky nestanovujú inak.

1.16 „**Viazanosť**“ je minimálna doba, na ktorú sa uzatvára zmluvný vzťah medzi užívateľom a Poskytovateľom. Počas tejto doby je možné ukončiť zmluvný vzťah jednostrannou výpoveďou zo strany užívateľa len po zaplatení vzájomne dohodnutej zmluvnej pokuty.

1.17 „**Zneužitie služieb**“ Zneužívaním služieb sa podľa týchto VZP rozumie neplnenie akýchkoľvek povinností užívateľa uvedených v týchto VZP, poškodzovanie Poskytovateľa iným spôsobom, alebo v prípade odôvodneného predpokladu, že dôjde k vyššie uvedeným skutočnostiam. A hlavne porušenie ustanovení 4.8, 4.9, 4.10, 4.11.

Článok 2

Podmienky uzatvorenia zmluvy.

2.1 Záujemca je povinný pred uzatvorením zmluvy predložiť všetky dokumenty preukazujúce jeho totožnosť, resp. právnu subjektivitu, adresu bydliska, sídla a poskytnúť všetky informácie požadované vo VZP.

2.2 Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu so záujemcom, ak:

a. záujemca nesplnil povinnosti uvedené v ods.

2.1

b. poskytovanie služby v požadovanom mieste a rozsahu je technicky neuskutočniteľné

c. záujemca o službu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvné podmienky, najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo s ním vypovedal zmluvu

d. záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami

2.3 V prípade odmietnutia uzatvorenia zmluvy so záujemcom, je Poskytovateľ povinný oznámiť a odôvodniť túto skutočnosť záujemcovi najneskôr do 14 dní od doručenia návrhu na uzatvorenie zmluvy.

2.4 Užívateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Poskytovateľa o vzniku skutočností, ktoré by mohli ovplyvniť platnosť zmluvy alebo jej

jednotlivých ustanovení alebo možnosť, kvalitu a termíny plnenia záväzkov z nej vyplývajúcich, najmä informovať o akýchkoľvek zmenách v údajoch poskytnutých v čase uzatvorenia zmluvy (o zmene bydliska fyzickej osoby, sídla, právnej formy, obchodného mena alebo štatutárnych zástupcov právnickej osoby).

2.5 Finančná zábezpeka.

2.5.1 Poskytovateľ je oprávnený pri podpise zmluvy, alebo kedykoľvek počas trvania zmluvy, žiadať užívateľa o zaplatenie zábezpeky za riadne a včasné plnenie jeho zmluvných povinností, resp. o vystavenie zmenky

2.5.2 Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu ceny za služby formou započítavania, inak bude zábezpeka užívateľovi vyúčtovaná a vrátená vo výške istiny po ukončení zmluvy a po úplnom uhradení ceny za služby a po splnení ostatných finančných záväzkov užívateľa voči Poskytovateľovi.

2.6 Zmeny zmluvných podmienok.

2.6.1 Účastníci zmluvy sa dohodli a berú na vedomie, že tieto VZP ako aj cenník podliehajú priebežným zmenám a aktualizácii zo strany Poskytovateľa.

2.6.2 Poskytovateľ je povinný účastníkovi oznámiť každú vykonanú zmenu VZP a cenníka na svojej internetovej stránke www.petrocomp.sk alebo elektronickou poštou, resp. poštou.

2.6.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak užívateľ nedoručí Poskytovateľovi do jedného mesiaca od zverejnenia zmien VZP svoj nesúhlas so zmenou VZP podľa odstavca 2.6.2 platí, že so zmenami VZP súhlasí.

2.6.4 Užívateľ má právo podľa § 43 odst. 4 písm. a) Zákona o elektronických komunikáciách odstúpiť od zmluvy bez sankcii, ak bola Poskytovateľovi doručená písomná žiadosť o ukončenie zmluvy najneskôr mesiac po zverejnení zmien VZP.

Článok 3

Práva a povinnosti Poskytovateľa.

3.1 Poskytovateľ je povinný uzatvoriť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služieb, ak niet dôvodov podľa ods. 2.2

3.2 Poskytovateľ je povinný pri podpise zmluvy poskytnúť užívateľovi informácie o všetkých skutočnostiach súvisiacich s poskytovanou službou, a to najmä rozsah služieb, doplnkové služby, sadzby, technické požiadavky atď.

3.3 Poskytovateľ je povinný predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné.

3.4 Internetové služby Poskytovateľa.

3.4.1 Poskytovateľ vynaloží všetko úsilie na to, aby zabezpečil užívateľovi nepretržitý 24 hodinový prístup k službám a tým aj riadne plnohodnotné užívanie poskytovaných služieb užívateľom, pričom Poskytovateľ určí technické prostriedky a telekomunikačné zariadenia na realizáciu tohto prístupu, ako aj na užívanie poskytovaných služieb za najlepších možných podmienok.

3.4.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne užívateľovi ako dôsledok nedostupnosti služieb, poruchy alebo závady, alebo v dôsledku opravy alebo vopred ohlásenej údržby

3.4.3 Podmienkou realizovania aktivácie je uzatvorenie zmluvy, užívateľom zaplatený poplatok za aktiváciu v zmysle cenníka (ak nie je v zmluve uvedené inak), preskúšanie technickej spôsobilosti telekomunikačných zariadení v mieste aktivácie a potvrdenie, že užívateľ má vyrovnané všetky splatné finančné záväzky voči Poskytovateľovi.

3.5 V dôsledku technických požiadaviek súvisiacich s prevádzkou alebo organizáciou služieb je Poskytovateľ oprávnený zmeniť technické podmienky poskytovaných služieb. Pokiaľ má táto zmena vplyv na zmluvu alebo jej súčasť, vzťahujú sa na takúto zmenu primerane ustanovenia ods. 2.6., ako aj ods. 9.1 týchto VZP.

3.6 V rámci predchádzania výskytu porúch si Poskytovateľ vyhradzuje právo na výmenu akéhokoľvek zariadenia poskytnutého účastníkovi, ak takáto výmena nespôsobí zníženie kvality poskytovaných služieb.

3.7 Poskytovateľ je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo predmetom ktorého sú:

a. informácie a dáta prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb,

b. mená a adresné údaje komunikačných strán,

c. prevádzkové doklady súvisiace so službami. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú uvedené v zozname účastníkov.

3.7.1 Poskytovateľ je oprávnený podľa zákona o elektronických komunikáciách získavať a spracovávať osobné údaje komunikujúcich strán ako sú:

a. meno a priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa, fyzickú osobu,

b. telefónne číslo,

c. kategórie prístupu do informačných sietí

d. číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu o totožnosti a štátna príslušnosť len za účelom:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny a ukončenia platnosti

- fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok

- vypracovanie zoznamu účastníkov

- spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 odst. 6 Zákona o elektronických komunikáciách

3.8 Poskytovateľ je povinný bezplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré preukázateľne nezavinil užívateľ.

3.9 Poskytovateľ nie je oprávnený nahrávať, odpočúvať a ukladať informácie a dáta prenášané prostredníctvom telekomunikačnej siete.

3.10 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na deaktiváciu služby užívateľovi podľa uznesení odseku 10.3 týchto VZP.

Článok 4

Práva a povinnosti užívateľa.

4.1 Užívateľ sa zaväzuje, že služby Poskytovateľa bude užívať v súlade so zmluvou v zmysle všeobecne platných právnych predpisov Slovenskej republiky a týchto VZP.

4.2 Užívateľ sa zaväzuje, že riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi dohodnutú cenu za poskytované služby, a to v súlade s týmito VZP a aktuálnym cenníkom.

4.3 Užívateľ zodpovedá Poskytovateľovi za plnenie svojich zmluvných povinností osobne a zaväzuje sa nepreviesť žiadne práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmuvy na tretiu osobu inak, ako postupom uvedeným v odst. 9.2 týchto VZP.

4.4 Užívateľ zodpovedá za to, že jeho telekomunikačné zariadenie, ktoré sa aktiváciou pripája na telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa, má platné technické a bezpečnostné osvedčenia, ktoré sú povinné na prevádzku v Slovenskej republike. Užívateľ zodpovedá za stav svojho telekomunikačného zariadenia vrátane nastavenia parametrov.

4.5 Užívateľ je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri príprave inštalačných činností pre aktiváciu, úpravu alebo deaktiváciu telekomunikačného zariadenia Poskytovateľa súvisiaceho s poskytovanou službou. Súčinnosť spočíva v zabezpečení prístupu k zariadeniam za účelom údržby, opravy alebo aktivácie/deaktivácie zariadenia do priestorov, v ktorých je, alebo má byť umiestnené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou službou.

4.6 Inštalované telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa užívateľ po ukončení aktivácie

preberie do užívania a ich potvrdí podpis odovzdávacieho protokolu. Užívateľ podpisom protokolu akceptuje peňažnú hodnotu jednotlivých prevzatých telekomunikačných zariadení uvedenú v protokole a túto hodnotu sa v prípade porušenia povinností podľa ods. 4.7 zaväzuje nahradiť formou zmluvnej pokuty.

4.7 Užívateľ sa zaväzuje, že prevzaté telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa nebude žiadnym spôsobom opravovať, upravovať, rozoberať, odpájať alebo preinštalovávať, že telekomunikačné zariadenia neprenehá alebo neposkytne k dispozícii tretím osobám, a to akoukoľvek formou, a na akýkoľvek účel a súčasne zabezpečí ich maximálnu ochranu pred poškodením, odcudzením, stratou, zničením alebo neoprávnenou manipuláciou. Užívateľ bude telekomunikačné zariadenia uchovávať so zodpovednosťou skladovateľa v zmysle ustanovenia § 533 Obchodného zákonníka a po ukončení užívania služby, ktorú mu poskytuje Poskytovateľ, je užívateľ povinný telekomunikačné zariadenia vrátiť Poskytovateľovi v stave, v akom ich prevzal, s prihliadnutím na bežné opotrebenie.

4.8 Užívateľ je povinný urobiť všetky opatrenia aby v rámci poskytnutia mu služby Poskytovateľom nedošlo k využívaniu tejto služby nezákonným spôsobom a spôsobom porušujúcim dobré mravy.

4.9 Užívateľ je povinný zabrániť šíreniu počítačových vírusov.

4.10 Užívateľ je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o nekvalite služby alebo o poruche na zariadení súvisiacom s poskytovaním služby.

4.11 Užívateľ sa zaväzuje akékoľvek informácie, týkajúce sa tejto zmluvy alebo informácie získané v súvislosti s činnosťou podľa tejto zmluvy, alebo inak poskytnuté Poskytovateľom, udržiavať v tajnosti, nevyužiť ich vo svoj prospech, neposkytnúť ich tretej osobe a ani ich iným spôsobom zverejniť. Tieto informácie užívateľ nezverejní bez písomného súhlasu Poskytovateľa a účinným spôsobom zabezpečí, aby nedošlo k ich zneužitiu. Obmedzenia týkajúce sa zverejnenia informácií podľa tejto zmluvy sa nevzťahujú na informácie, ktoré pochádzajú z verejných informačných zdrojov. Zväzok mlčanlivosti platí i po zániku tejto zmluvy.

Článok 5

Zhromažďovanie a spracovanie informácií o Užívateľoch.

5.1 Užívateľ podpisom Zmluvy dáva Poskytovateľovi súhlas na zhromažďovanie a spracovanie osobných údajov v súlade so zákonom 122/2013 Z. z.o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov za účelom poskytovania Služieb ako aj na zaradenie týchto údajov do príslušných databáz.

5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov užívateľov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi ich nebude poskytovať tretím osobám.

5.3 Poskytovateľ bude zhromažďovať a spracúvať osobné údaje užívateľa iba počas platnosti zmluvy medzi Poskytovateľom a užívateľom. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vymáhania pohľadávok alebo uplatňovania práv sa môže doba zhromažďovania a spracúvania dát o užívateľovi predĺžiť o príslušný čas.

5.4 Poskytovateľ nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje užívateľa až do uplynutia lehôt vyplývajúcich mu z osobitných predpisov Slovenskej republiky.

Článok 6

Zodpovednosť za škodu a náhrada škody.

6.1 Poskytovateľ a Užívateľ zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a VZP. Poskytovateľ a Užívateľ nezodpovedajú za nepriame škody a následné škody a ušlý zisk, ak nie je v Zmluve alebo Dodatku k zmluve dohodnuté inak

6.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú užívateľovi neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu neposkytnutia, či chybného poskytnutia služby preukázateľne zavinenej Poskytovateľom. Právo Užívateľa na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Užívateľ neuplatní voči Poskytovateľovi do troch mesiacov od posledného dňa fakturačného obdobia mesiaca v ktorom ku škode došlo.

6.3 Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia a/alebo porušením ustanovení článku 4 VZP.

6.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku poruchy, opravy alebo inovácie siete Poskytovateľom alebo subdodávateľom telekomunikačných služieb s Poskytovateľom spolupracujúcich.

6.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku a iné ekonomické priame, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky služieb.

6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté tretím osobám porušením právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo zo strany užívateľa.

6.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou stranou alebo technickým či kapacitným obmedzením siete alebo služby zákazníkom využívanej.

6.8 Užívateľ je zodpovedný za ochranu prístupových kódov a hesiel jemu poskytnutých Poskytovateľom a Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ich prípadné zneužitie.

6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku zásahu vyššej moci, napr. v prípade živelných pohromy, výpadku el. energie, výskytu krízovej situácie a iných okolností, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

6.10 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa vzťahujú ustanovenia právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok 7

Cena a platobné podmienky.

7.1 Cena za poskytované služby je dohodnutá v súlade so zákonom č. 356/2013 Z.z. o cenách. Cena za poskytované služby je zmluvná. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak jej výška sa vypočítava z jednotlivých cien uvedených v aktuálnom cenníku

7.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ môže tento cenník zmeniť, pričom pre postup pri oznámení zmien v Cenníku platia primerané ustanovenia ods. 2.6 a ods. 9.1 týchto VZP.

7.3 Fakturačným obdobím, pokiaľ nie je dohodnuté inak, je kalendárny mesiac.

7.4 Pokiaľ nie je dohodnuté inak, faktúry sú splatné 14 dní od dátumu vystavenia faktúry za príslušné obdobie. Po uplynutí termínu splatnosti je užívateľ s platbou v omeškaní.

7.5 Platba sa uskutoční bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa, číslo ktorého je uvedené na faktúre, alebo vkladom hotovosti na tento účet. Za dátum úhrady sa považuje deň, v ktorý je predmetná suma pripísaná na účet Poskytovateľa v plnej výške k jeho dispozícii.

7.6 Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry sa rozumie aj:

a. zaslanie faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu.

b. zaslanie faktúry elektronickej poštou na kontaktnú e-mailovú adresu užívateľa.

c. sprístupnenie faktúry užívateľovi v Zákazníckom portáli.

d. osobné prevzatie faktúry užívateľom

Článok 8

Reklamácie.

8.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške účtovanej ceny alebo v prípade poskytnutia služieb v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto VZP.

8.2 Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo vadného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nezbujuje užívateľa povinnosti uhradiť faktúrovanú cenu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

8.3 Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovne:

a. Jednoduché prípady reklamácií, ktoré nevyžadujú technické šetrenie, do 15 dní od doručenia reklamácie.

b. Zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické šetrenie, do 30 dní od doručenia reklamácie.

c. Prípady, ktoré je nutné riešiť s partnermi Poskytovateľa, do 60 dní od doručenia reklamácie. Pokiaľ nebude reklamácia vybavená do 60 dní, tak je uznaná ako oprávnená.

8.4 V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná.

8.5 Všetky spory, ktoré vzniknú na základe zmluvy medzi Poskytovateľom a užívateľom, vrátane sporov o jej platnosť, výklad, alebo zrušenie, budú prednostne riešené vzájomnou dohodou zmluvných strán.

8.6 Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu SR, v zmysle ustanovení zákona o elektronických komunikáciách, spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

8.7 Reklamácie zariadení rieši užívateľ nahlásením poruchy na telefónnom čísle Poskytovateľa +421 902 441 588. Poskytovateľ zabezpečí obhliadku, servis, či výmenu zariadenia priamo u užívateľa v čo najkratšom, technicky možnom čase.

Doba platnosti Zmluvy a jej ukončenie.

Ak nie je v zmluve uvedené inak, uzatvára sa na

Článok 9

Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy.

9.1 Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy, alebo ich časť v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu užívateľa a bez nároku užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu.

9.2 Užívateľ je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce mu zo zmluvy na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

Článok 10

Dočasné prerušenie poskytovania služieb.

10.1 Poskytovateľ je oprávnený okamžite, i bez predchádzajúceho upozornenia na nevyhnutne potrebný čas prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu:

- a. zneužívania služieb zo strany užívateľa,
- b. neplatenia účtovaných cien, alebo ich časti užívateľom viac ako 15 dní po lehote ich splatnosti,
- c. vykonávania technických alebo prevádzkových opatrení,
- d. rozhodnutia príslušných správnych orgánov Slovenskej republiky, alebo ak to je v dôležitom verejnom záujme v zmysle § 42 ods. 7 zákona o elektronických komunikáciách.
- e. pravidelnej, či mimoriadnej technickej údržby siete alebo zariadení

10.2 V prípade dočasného prerušenia poskytovania služieb Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za akúkoľvek škodu

10.3 V prípade prerušenie poskytovania služieb z dôvodu podľa článku 4 týchto VZP budú výdavky spojené s prerušením, t.j. odpojenie a prípadná opätovná aktivácia účtované užívateľovi v zmysle aktuálneho cenníka.

10.4 Prerúšením poskytovania služby Poskytovateľa podľa vyššie uvedených ustanovení dochádza technicky k návratu do pôvodného stavu ako pred aktiváciou služby Poskytovateľa pre užívateľa.

Článok 11

dobu neurčitú a jej platnosť môže byť zmluvnými stranami ukončená v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 2 týchto VZP.

Ukončenie platnosti Zmluvy zo strany Poskytovateľa: Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení v prípade, ak užívateľ:

opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti, nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti, pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie, ktoré je v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu zariadenie neodpojí, opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožní kontrolu jej používania, opätovne porušuje podmienky zmluvy o pripojení. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu o pripojení, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie zmluvu o pripojení z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzatvorenej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej cenovo bližšej verejnej služby, s jej zvýhodneným zariadením.

Ukončenie platnosti zmluvy zo strany užívateľa: Užívateľ je oprávnený vypovedať zmluvu, ak Poskytovateľ:

oznámi zmenu VZP najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje, Poskytovateľ opakovane, ani po reklamácií služieb, neposkytuje službu podľa zmluvy o pripojení, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby v dohodnutej lehote.

Výpovedná lehota je jeden mesiac, je rovnaká pre obidve strany a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po preukázateľnom doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

Článok 12

Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť.

12.1 Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazá, že zotrvá v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.

12.2 K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb – v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.

12.3 Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazá využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov, Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

12.4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, uhradí Účastník sankciu:

a. vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v zmluve uvedená, alebo

b. vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.

12.5 Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

Článok 13 **Všeobecné ustanovenia**

13.1 Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených v zmluve, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok zmluvy, iba ak by to bolo výslovne zmluvne dohodnuté inak.

13.2 V prípade, že jedno alebo viac ustanovení týchto VZP bude považované za nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné, taká nezákonnosť, neplatnosť alebo nevynútiteľnosť sa nebude dotýkať ostatných ustanovení týchto VZP, ktoré budú vykladané tak, ako

keby tieto nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné ustanovenia neexistovali. Užívateľ súhlasí s tým, že všetky nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné ustanovenia budú nahradené ustanoveniami zákonnými, platnými a vynútiteľnými, ktoré sa najviac blížia zmyslu a účelu týchto VZP. Všetky ustanovenia budú vykladané v súlade s účelom, pre ktorý bola zmluva uzavretá.

13.3 Zmluva ako aj všetky jej súčasti sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Ak sú zmluvnými stranami podpísané aj inojazyčné vyhotovenia, je v prípade rozporov rozhodujúcim slovenské vyhotovenie.

13.4 Zmluvné strany sa v zmysle § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že tieto VZP vzájomné vzťahy a záväzky z nich vyplývajúce sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení, ako aj ďalšími súvisiacimi platnými právnymi predpismi.

13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory vyplývajúce z tejto zmluvy prednostne formou zmieru. V prípade, že sa spor nevyrieši zmierom, je oprávnená každá zo zmluvných strán požiadať o rozhodnutie sporu súd. Zmluvné strany prehlasujú že v prípade sporu je miestne príslušný súd podľa sídla Poskytovateľa.

Článok 14 **Záverečné ustanovenia.**

14.1 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

14.2 Zmluvné strany prehlasujú, že s textom VZP súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti na dôkaz čoho ju podpísali.

14.3 Zmena identifikačných údajov zmluvných strán, ako je zmena sídla, čísla účtu, zmena útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie Zmluvy, zmena doručovacej adresy, alebo zmena kontaktných osôb a zmeny fakturačných a platobných údajov (adresa zasielania faktúr, číslo bankového účtu, obdobie vystavovania faktúr za poskytnuté služby a spôsob úhrady faktúr) s výnimkou zmeny IČO sa nebude považovať za zmenu vyžadujúcu uzavretie dodatku k Zmluve. Zmluvná strana dotknutá takouto zmenou je povinná zmeny týchto údajov písomne oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 dní od zmeny príslušných údajov. Nesplnenie tejto oznamovacej povinnosti je na ťarchu povinnej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si včas všetky

informácie, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podľa Zmluvy.

14.4 Za zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje ich úprava, ktorá je vyvolaná zmenou legislatívy, pokiaľ takáto úprava zmluvných podmienok nepresahuje rámec vyvolaný zmenou legislatívy. Za predpokladu, ak Zmluvu nie je možné zmeniť jednostranným úkonom Dodávateľa, pričom potreba zmeny Zmluvy je vyvolaná zmenou legislatívy, je Dodávateľ oprávnený požiadať Odberateľa o uzavretie dodatku k Zmluve, ktorý by odrážal zmeny vyvolané zmenou právneho stavu a Odberateľ je povinný na základe takejto výzvy uzavrieť dodatok k Zmluve, ktorým by sa dosiahol súlad s novým právnym stavom.

a. V prípade, ak o uzatvorenie Zmluvy požiada Užívateľ, voči ktorému Poskytovateľ eviduje neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený podmieniť uzatvorenie Zmluvy zaplatením všetkých záväzkov zo strany Užívateľa.

14.5 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom

a) optickej technológie rýchlosť rovná hodnote Maximálnej rýchlosti nižšieho Programu Služieb rovnakej technológie. V prípade najnižšieho Programu Služieb je hodnota Minimálnej rýchlosti 50 percent Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.

b) bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii rovná hodnote Maximálnej rýchlosti nižšieho Programu Služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho Programu Služieb je hodnota Minimálnej rýchlosti 25 percent z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od

0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downstreamu a Upstreamu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program Služby; Bežne dostupná rýchlosť a Minimálna rýchlosť sa pri programe Služby poskytovanej v Redukovanom profile odvodzujú od Maximálnej rýchlosti programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile.

Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downstreamu ako množstvo prijatých dát a v prípade Upstreamu ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od vysielača Siete pri bezdrôtovej technológii – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na rovnakom Access pointe (vysielačom bode; ďalej aj AP); čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže závisieť od využívanej šírky pásma. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové

stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Počet zákazníkov zapojených na rovnakom AP resp. optickom zväzku – zákazníci na jednom AP alebo jednom optickom zväzku zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby internet Klasik HDI na technológii WiFi (10 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,22 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9,34 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy.

b) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 7 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Služby internet Klasik HDI na technológii WiFi je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3,175 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13,3 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 23 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 5,7 sekundy.

c) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby internet Klasik HDI na optickej technológii FTTH (50 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 26,67 minúty, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 1,87 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 3,2 sekundy, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 0,8 sekundy.

d) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 35 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Služby internet Klasik HDI na optickej technológii FTTH je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 38 minút, video v SD

kvalite o veľkosti 700 MB za 2,67 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 4,5 sekundy, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 1,1 sekundu.

Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na programy Služby internetového prístupu, ktorých podmienky sú upravené v Cenníku pre Služby internetového prístupu.

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny sadzby dane z pridanej hodnoty je Podnik oprávnený ktorúkoľvek z konečných cien služieb Podniku upraviť tak, že k základu dane (cene bez DPH) uplatní sadzbu dane z pridanej hodnoty aktuálnu v čase vzniku daňovej povinnosti Podniku. Pre Účastníka sú konečné ceny stanovené vrátane DPH.

14.6 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 30.04.2016.