

Všeobecné podmienky poskytovania komunikačných sietí a služieb

Článok 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť CHARINET Slovakia, s.r.o., so sídlom Hollého 508, 034 01 Ružomberok, IČO: 48036986, zapísaná v OR OS Žilina, Oddiel: Sro, vložka č.: 63321/L
- 1.2. Spoločnosť CHARINET Slovakia, s.r.o. poskytuje služby na základe Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet medzi ňou a *objednávateľom/zákazníkom*, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb (ďalej len „VOP“).

Článok 2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1. „*POSKYTOVATEĽ*“ je spoločnosť CHARINET Slovakia, s.r.o. ako *poskytovateľ* elektronických komunikačných sietí a služieb *zákazníkov* na základe Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.
- 2.2. „*OBJEDNÁVATEĽ*“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala podľa týchto VOP poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy o pripojení.
- 2.3. „*ZÁKAZNÍK*“ je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie služby poskytovateľom na základe Zmluvy o pripojení.
- 2.4. „*INTERNET*“ je medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť.
- 2.5. „*sieť CHARINET*“ je sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a používaných poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb a sietí.
- 2.6. „Zmluva o poskytovaní služieb v sieti Internet“ (ďalej len „Zmluva“) je zmluva na základe ktorej sa poskytovateľ zaväzuje pripojiť *Zákazníka* do siete CHARINET a poskytovateľ *zákazníkov* dohodnuté komunikačné služby a *Zákazník* sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do siete CHARINET poskytovateľovi a za využívanie služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi poskytovateľom a *Zákazníkom* po uzavretí Zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie komunikačných služieb poskytovateľovi *Zákazníkov* podľa týchto VOP, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- 2.7. „Servisný alebo montážny technik“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním služieb *poskytovateľa*.
- 2.8. „Inštalčný/servisný protokol“ je písomný dokument, na základe ktorého *Zákazník* podpisom potvrdí prebratie montáže a zariadení a začatie poskytovania služieb a dnom podpisu začína plniť prvý deň poskytovania služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické zariadenia *poskytovateľa*, prostredníctvom ktorých poskytuje komunikačné služby. Zároveň sa podpisom zaväzuje uhradiť všetky pohľadávky vyplývajúce z inštalčného/servisného protokola.
- 2.9. „Cenník“ je aktuálna tarifa služieb *poskytovateľa*, ktorý obsahuje tarify za komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce so Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 2.10. „Zariadenie pripojenia“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje *poskytovateľ* a po vykonaní ktorých je možné pripojiť *Zákazníka* do siete CHARINET. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete CHARINET a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.
- 2.11. „Identifikačné číslo *Zákazníka*“ slúži na identifikáciu *Zákazníka* pri niektorých komunikačných službách. Identifikačné číslo *Zákazníka* je pridelené *Zákazníkovi* *Poskytovateľom* spolu s heslom.
- 2.12. „Heslo“ slúži na overenie autorizovaného použitia Identifikačného čísla *Zákazníka*.
- 2.13. „Aktivačný poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí *Zákazník* za aktiváciu - inštaláciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb.
- 2.14. „Zriaďovací poplatok“ je poplatok, ktorú zaplatí *Zákazník* za zariadenia pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v Zmluve.
- 2.15. „Dočasné prerušenie poskytovania služieb“ je úkon *Poskytovateľa*, ktorý dočasne znemožní *Zákazníkovi* využívanie komunikačných služieb.
- 2.16. „Porucha“ je taký stav služby, kedy *Zákazník* nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane *Zákazníka*!
- 2.17. „Servis“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných *Poskytovateľom* za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra *Poskytovateľa* alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s *Zákazníkom*.

Článok 3. Popis služieb

- 3.1. „Internetové služby“ zabezpečujú prístup do siete INTERNET. Pripojenie *Zákazníka* do Internetu je realizované pripojením do siete CHARINET, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie *Zákazníka* je zabezpečené mikrovlňným spojmom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou. Koncový bod pripojenie je v prípade mikrovlňného pripojenia mikrovlňný prístupový bod, v prípade pripojenia optického alebo metalického je nim eternetová zásuvka. Konektivita je zabezpečená cez nadnárodného internetového operátora. Službu je možné doplniť o prenájaté telekomunikačné zariadenie (WIFI router, switch, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám *Poskytovateľa* zabezpečuje doplnkové služby na základe objednávky *objednávateľa* (mailhosting, serverhosting a iné) podľa aktuálne platného cenníka.
- 3.2. „VPN“ je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí *Zákazníka* do jednej virtuálnej siete v prostredí chránenej siete CHARINET komunikačným protokolom IP (Internet Protocol). Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, Internet, Hlasové služby a iné. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.

Článok 4. Podmienky na uzavretie Zmluvy

- 4.1. *Objednávateľ* o uzatvorenie Zmluvy v súlade s týmito VOP predloží *Poskytovateľovi* objednávku a to akýmkoľvek spôsobom (osobne, písomne, telefonicky, e-mailom, objednávkou cez WEB). Uvedený návrh musí obsahovať identifikačné údaje *Objednávateľa* (meno, priezvisko, tel. číslo) a miesto pripojenia (adresa). Táto objednávka sa považuje za návrh *Objednávateľa* na uzatvorenie Zmluvy s *Poskytovateľom*.
- 4.2. V prípade že aj *Poskytovateľ* oznámi svoj záujem uzatvoriť zmluvu z *Objednávateľom*, obidve zmluvné strany sú povinné na znak súhlasu podpísať zmluvu v 2 vyhotoveniach najneskôr do 30dní od vystavenia zmluvy, v opačnom prípade služba nemôže byť ďalej poskytovaná.
- 4.3. *Objednávateľ* je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy.
- 4.4. *Poskytovateľ* sa zaväzuje a to na základe návrhu *Objednávateľa* v zmysle ustanovenia bodu 4.1 týchto VOP uzatvoriť s *Objednávateľom* Zmluvu, okrem prípadov špecifikovaných v ustanovení bodu 4.4 týchto VOP.
- 4.5. *Poskytovateľ* je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
 - 4.5.1. je poskytovanie objednávané služby v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné,
 - 4.5.2. *Objednávateľ* nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom *Poskytovateľa*, alebo iného telekomunikačného podniku, alebo niektorý z podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním,
 - 4.5.3. *Objednávateľ* nesúhlasí s VOP a nespĺnil si povinnosti podľa bodov 4.1 a 4.2 týchto VOP, alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonmi SR, alebo dobrými mravmi.

- 4.6. V prípade odmietnutia uzatvorenia zmluvy z *objednávateľom* je *Poskytovateľ* povinný túto skutočnosť oznámiť *Objednávateľovi* do 30 pracovných dní od doručenia objednávky *Poskytovateľovi*.

Článok 5. Predmet Zmluvy

- 5.1. Predmetom Zmluvy sú:
 - 5.1.1. záväzok *Poskytovateľa* zriadiť pripojenie *Zákazníka* do siete CHARINET a tým aj do siete Internet a poskytovať *zákazníkov* počas trvania zmluvy Internetové služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,
 - 5.1.2. záväzok *Zákazníka* platiť *Poskytovateľovi* za plnenie jeho záväzkov, podľa Zmluvy stanovení poplatok, podľa aktuálne platného Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve a týchto VOP.
- 5.2. V prípade ak je predmetom Zmluvného vzťahu medzi *poskytovateľom* a *Objednávateľom/zákazníkom* akýkoľvek odplatný prevod vlastníckeho práva k akekoľvek huteľnej veci prechádza vlastnícke právo k takto prevádzanej huteľnej veci na *Objednávateľa/zákazníka* až po úplnom zaplatení celkovej kúpnej ceny alebo celkového odplatného plnenia za huteľnú vec.

Článok 6. Povinnosti Poskytovateľa

- 6.1. *Poskytovateľ* sa zaväzuje, že poskytované služby bude prevádzkovať tak, aby mesačná dostupnosť služby poskytovanej sieťou CHARINET bola minimálne 95%
- 6.2. V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný *Poskytovateľ*, je povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase, najneskôr však do 72 hodín. Do tejto lehoty sa nezapočítava deň, v ktorom bola porucha *Zákazníkom* nahlásená. Týmto ustanovením VOP nie je dotknuté právo *Zákazníka* uplatniť si u *poskytovateľa* nárok na zľavu z ceny za poskytovanú službu.
- 6.3. Odstránenie Poruchy za vznik, ktorej je zodpovedný *Zákazník*, môže *Poskytovateľ* uskutočniť na základe žiadosti *Zákazníka* v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady *Zákazníka*.
- 6.4. Všetky informácie o poskytovaných službách a prípadných zmenách sa nachádzajú na URL adrese: www.charinet.sk
- 6.5. V prípade zavinenej neposkytnutia dohodnutej služby *Poskytovateľom* má *Zákazník* právo na vrátenie príslušnej časti ceny za službu a to vo výške alikvótnej časti z už zaplatenej ceny za poskytnuté služby. Toto právo na zľavu z ceny za službu zaniká ak sa neuplatní písomne u *Poskytovateľa* v lehote do 30 dní od vzniknutia poruchy.
- 6.6. *Poskytovateľ* nezodpovedá za škody, ktoré vznikli *Zákazníkovi* a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov cez Internet.
- 6.7. S ohľadom na charakter poskytovaných služieb podľa čl. 3 týchto Všeobecných podmienok je výhradne *Objednávateľ/Zákazník* zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci týchto Služieb. *Poskytovateľ* nezodpovedá za škody, ktoré vznikli *Zákazníkovi* ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod., súvisia s prenosom dát nevyžiadaných *Zákazníkom*, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča *Poskytovateľ* *Zákazníkovi* inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. *Zákazník* berie na vedomie, že *Poskytovateľ* nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 6.8. *Poskytovateľ* nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené tretou osobou, alebo technickými obmedzeniami siete Internet.
- 6.9. V prípade, ak sú služby poskytované s agregáciou, nemôže byť *Zákazníkovi* garantované dodržanie kapacitných (rýchlostných) parametrov takto poskytovaných služieb. Z uvedeného vyplýva že *Poskytovateľ* zaručuje *Zákazníkovi* v prípade týchto služieb (poskytovaných s agregáciou) len cieľovú a časovú dostupnosť služieb.
- 6.10. *Poskytovateľ* nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením *Zákazníkovho* hesla, ktoré si *Zákazník* sám zvolil a ktorého utajenie je povinný sám zabezpečiť.
- 6.11. *Poskytovateľ* je povinný v prípade vzniku škody za ktorú zodpovedá, nahradiť účastníkovi škodu v určenom rozsahu nie však ušlý zisk.

Článok 7. Povinnosti Zákazníka

- 7.1. *Zákazník* sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek formu súčinnosti potrebnej k naplneniu povinnosti *poskytovateľa* podľa uzatvorenej Zmluvy.
- 7.2. *Zákazník* je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, zákonmi SR, týmito VOP a pokynmi *Poskytovateľa*.
- 7.3. *Zákazník* sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.
- 7.4. *Zákazník* sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
 - 7.4.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane prenosu obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na sieti INTERNET a CHARINET, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
 - 7.4.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otvorenie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
 - 7.4.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
 - 7.4.4. posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo wechatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúci tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup; inak zodpovedá *Poskytovateľovi* za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikne.
- 7.5. *Zákazník* nemá právo si sám zmeniť pridelenú IP adresu. Zmena pridelenej IP *Zákazníkom*, sa považuje za hrubé porušenie zmluvy. *Poskytovateľ* má nárok na uplatnenie sankcie podľa platného cenníka a prípadnú úhradu škody, ktorá mu vyššie uvedeným konaním *Zákazníka* vznikla.
- 7.6. Pre prípad správania sa *Zákazníka* ktoré je definované jednotlivito v bodoch 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4 a 7.5 týchto VOP je *Poskytovateľ* oprávnený sankcionovať, a to akékoľvek z týchto konaní jednotlivito, pokutou ktorej výška je stanovená v platnom cenníku. Pokuta je splatná do 3 dní od doručenia oznámenia o uplatnení si práva *Poskytovateľa* vyrubiť pokutu za uvedené konanie. Zaplatenie tejto pokuty nemá žiaden vplyv na povinnosť *Zákazníka* nahradiť škodu, ktorá vznikla takýmto konaním. *Poskytovateľ* je tiež oprávnený pre prípad správania sa *Zákazníka* ktoré je definované jednotlivito v bodoch 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4 a 7.5 týchto VOP prerušiť poskytovanie služby a to až do úplného odstránenia následkov takéhoto správania, pričom takéto prerušenie služby nemá vplyv na povinnosť *zákazníka* platiť odplatu vo výške dohodnutej v zmluve o pripojení.
- 7.7. Ak *Zákazník* nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie zariadenia *Zákazníka/Poskytovateľa*, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v požadovanom rozsahu.

Všeobecné podmienky poskytovania komunikačných sietí a služieb

V prípade nezabezpečenia takéhoto súhlasu je *Poskytovateľ* oprávnený Zmluvu neuzatvoriť alebo od uzatvorenia Zmluvy odstúpiť.

- 7.8. V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z použitých technických zariadení, ktorého vlastníkom je *Poskytovateľ*, je *Zákazník* povinný nahradiť *Poskytovateľovi* škodu, ktorá mu v dôsledku toho vznikla, vrátane úspešného zisku
- 7.9. V prípade podania výpovede zo strany *Objednávateľa/zákazníka*, nezániká povinnosť *Objednávateľa/zákazníka* uhradiť všetky otvorené/neuhradené pohľadávky voči *Poskytovateľovi* v stanovenom termíne ich splatnosti.

Článok 8. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa

- 8.1. *Poskytovateľ* je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu:
 - 8.1.1. Verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme.
 - 8.1.2. Ak *Zákazník* je v omeškani so zaplatením pohľadávky za poskytnutú službu od *Poskytovateľa* v trvaní viac ako 14 dní, *poskytovateľ* si vyhradzuje právo na pozastavenie všetkých predplatených služieb na dobu kým neuhradí pohľadávku v plnej výške. Takéto pozastavenie služby musí *poskytovateľ* oznámiť písomne, elektronicky alebo SMS správou *zákazníkovi* minimálne 3 dni pred jej pozastavením. Takéto prerušenie služby nemá vplyv na povinnosť *zákazníka* platiť odplatu vo výške dohodnutej v zmluve o pripojení.
 - 8.1.3. Zneužívania služieb, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä každý prípad, keď *Zákazník* poruší svoj záväzok podľa bodu 7.4. a 7.5 týchto VOP, a tiež poruší akýkoľvek svoj záväzok vyplývajúci mu zo Zmluvy, VOP alebo z ustanovení právneho poriadku SR.
 - 8.1.4. V prípade nevyhnutného servisu a/alebo upgradu siete ktorá zaručí že poskytované služby *Poskytovateľa* budú kvalitatívne a ďalej bezporuchovo využiteľné.
- 8.2. *Poskytovateľ* je oprávnený vykonať dodatočné spôsoby ochrany siete CHARINET, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany *Zákazníka* alebo systému a *Zákazník* je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť na vykonanie takejto ochrany.
- 8.3. *Poskytovateľovi* patrí odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že *Poskytovateľ* preruší poskytovanie služieb podľa bodov 8.1.1. až 8.1.4. týchto VOP a to po celý čas kedy bude poskytovanie služieb prerušené.

Článok 9. Ceny a platobné podmienky

- 9.1. Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa aktuálne platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení.
- 9.2. *Poskytovateľ* má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za poskytované služby. *Poskytovateľ* je povinný informovať *Zákazníka* o zvýšení cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia, a to písomne na adresu špecifikovanú na zmluve *Zákazníka*.
- 9.3. *Poskytovateľ* má právo do Cenníka doplniť poplatky za administratívne úkony. *Poskytovateľ* takto zmeny musí oznámiť *Zákazníkom* písomne, elektronicky alebo uverejnením na webovej stránke *Poskytovateľa* minimálne 30 dní od ich účinnosti a *Zákazník* sa zaväzuje takto poplatky odo dňa účinnosti takto doplneného cenníka uhradiť.
- 9.4. *Poskytovateľ* má právo do Cenníka doplniť ďalšie poplatky a pokuty za poskytnuté práce a služby, ktoré boli vykonané na základe nedodržania alebo porušenia týchto VOP a Zmluvy zo strany *Zákazníka*. *Zákazník* sa zaväzuje takto poplatky odo dňa účinnosti takto doplneného cenníka akceptovať a uhrádzať. *Poskytovateľ* takto zmeny musí oznámiť *Zákazníkom* písomne, elektronicky alebo uverejnením na webovej stránke *Poskytovateľa* minimálne 30 dní od ich účinnosti a *Zákazník* sa zaväzuje takto poplatky odo dňa účinnosti takto doplneného cenníka uhradiť.
- 9.5. Fakturačným – účtovacím obdobím *Zákazníka* je u Internetových služieb a VPN prebiehajúci kalendárny mesiac. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenníku.
- 9.6. Ceny za poskytované služby, sa začínajú účtovať odo dňa prebratia služby svojím podpisom, na Inštaláčnom/servisnom protokole.
- 9.7. *Zákazník* je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, časťku a číslo účtu *Poskytovateľa*. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Ak nie je platba *Zákazníkom* uhradená riadne berie *Zákazník* na vedomie, že sa na platu hľadí akoby nebola vykonaná vôbec. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet *Poskytovateľa* najneskôr v deň splatnosti. *Zákazník* berie na vedomie, že v prípade finančného plnenia, ktoré poukazuje *poskytovateľovi* sa toto finančné plnenie započíta na úhradu pohľadávky *Poskytovateľa*, ktorá je najstaršia.
- 9.8. *Zákazník* súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa Zmluvy môžu byť započítané - preúčtované na úhradu akýchkoľvek pohľadávok *Poskytovateľa* voči *Zákazníkovi*, alebo môže nimi byť služba predplatená.

Článok 10. Reklamačný poriadok

- 10.1. *Zákazník* je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - 10.1.1. proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou o pripojení, VOP a Cenníkom,
 - 10.1.2. týkajúcu sa kvality Služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy o pripojení alebo týchto VOP.
- 10.2. Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytovanej služby je *Zákazník* povinný podať písomne/elektronicky a doručiť 30 odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok resp. nezabavuje *Zákazníka* uhradiť fakturovanú cenu za poskytnutie služby v lehote jej splatnosti. V prípade že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude *Poskytovateľom* uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zaúčtovaná pri najbližšom vyúčtovaní/vystavení FA.
- 10.3. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje *Zákazníka*, predmet a odôvodnenie reklamácie, číslo Zmluvy o pripojení pri reklamácii služby, alebo účtovný doklad pri reklamácii účtovanej ceny.
- 10.4. *Poskytovateľ* sa zaväzuje riešiť reklamáciu a následne oznámiť jej výsledok písomne na adresu špecifikovanú *zákazníkom* na zmluve o pripojení a to najneskôr do 30 dní od jej podania.
- 10.5. *Zákazník* má právo pri nespokojnosti riešenia jeho reklamácie podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu a to písomne najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Výsledok takéhoto sporu musí skončiť písomnou dohodou oboch strán sporu.

Článok 11. Doba platnosti zmlvy a jej ukončenie

- 11.1. Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obojmi zmluvnými stranami.
- 11.2. Zmluva o pripojení je uzatvorená na dobu neurčitú, ibaže je v zmluve uvedené inak. *Zákazník* je oprávnený ukončiť zmluvu o pripojení na dobu neurčitú písomnou výpoveďou, pričom výpovedná doba je jeden mesiac a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď platne doručená. Pre platnosť výpovede sa vyžaduje, aby bola doručená v

písomnej forme na adresu *Poskytovateľa*. V prípade uzatvorenia zmluvy s viazanosťou sa výpovedná doba špecifikuje priamo na zmluve.

- 11.3. V prípade ak je uzatvorená zmluva na dobu určitú a zmluvný vzťah nie je ukončený ktoroukoľvek zo strán najneskôr v lehote 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, predlžuje sa doba platnosti takejto zmluvy na dobu neurčitú a to so zrušením všetkých zliav a výhody vyplývajúcich z viazanosti predloženej zmluvy. Táto podmienka platí v prípade ak nieje v zmluve dohodnutá iná podmienka predĺženia zmluvy.
- 11.4. *Poskytovateľ* môže jednostranne vypovedať zmluvu medzi *zákazníkom* a *poskytovateľom*, ak *Zákazník* nedodržava alebo porušuje niektoré z ustanovení v článkoch 7.4 a 7.5 týchto VOP a taktiež v prípadoch, keď *poskytovateľ* nie je schopný poskytnúť služby v dohodnutom rozsahu, alebo v minimálnej garantovanej kvalite a to predovšetkým z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 11.5. *Zákazník* môže vypovedať zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú (aj postupom stanoveným v bode 11.3 týchto VOP), bez udania dôvodu v súlade s týmto VOP a Zmluvou.
- 11.6. Výpovedná lehota je jeden mesiac, je rovnaká pre obidve zmluvné strany, a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane, ak daná skutočnosť nieje bližšie definovaná v zmluve o pripojení.
- 11.7. Pri zániku Zmluvy, z ktoréhokoľvek dôvodu nie je *Poskytovateľ* povinný vrátiť *Zákazníkovi* aktivačné, predplatené a zriaďovacie poplatky. *Zákazník* je povinný vrátiť *Poskytovateľovi* všetky technické zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú vo vlastníctve *Poskytovateľa*.

Článok 12. Zmena Zmluvy a „VOP“

- 12.1. *Poskytovateľ* je oprávnený VOP meniť s čím *Zákazník* súhlasí.
- 12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia VOP je *Poskytovateľ* povinný *Zákazníka* o týchto zmenách a doplnkoch informovať, a to minimálne 30 dní pred ich účinnosťou, do emailovej/poštovej schránky špecifikovanej na zmluve o pripojení medzi *poskytovateľom* a *zákazníkom*.
- 12.3. *Objednávateľ* má právo počas trvania Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluva je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Za vykonanie zmeny na Zmluve je účtovaný jednorazový poplatok podľa platného cenníka *Poskytovateľa*.
- 12.4. Pokiaľ *Objednávateľ* nesúhlasí so zmenou Služieb, zmenou ceny Služieb, alebo so zmenami VOP má právo zrušiť Zmluvu odstúpením. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú podľa Zmluvy a bodu 5 tejto Zmluvy

Článok 13. Súhlas Zákazníka so spracúvaním osobných údajov

- 13.1. Podpisom Zmluvy udeľuje *Zákazník Poskytovateľovi* súhlas podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov na spracúvanie svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehladávaním, preskúvaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním a/alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných pre *Poskytovateľa* a/alebo evidovaných *Poskytovateľom*, a to na účel poskytovania Služby podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je *Poskytovateľ* oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.
- 13.2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvné strany na účely súhlasu podľa bodu 13.1. osobné údaje uvedené v Zmluve, Objednávke, ako aj údaje o platobnej discipline *Zákazníka*, vrátane výšky pohľadávok *Poskytovateľa* voči *Zákazníkovi*.
- 13.3. Na základe zákona č. 18/2018 Z.z. v aktuálnom znení udeľuje *zákazník* súhlas na získavanie a spracúvanie osobných údajov *Zákazníka*, aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť len na účel, v rozsahu a spôsobom podľa § 56 ods. 3/ zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v aktuálnom znení. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu trvania zmluvného vzťahu *Poskytovateľa* so *Zákazníkom* a pre prípadné vymáhanie pohľadávok *Poskytovateľa* voči *Zákazníkovi*.
- 13.4. Podpisom Zmluvy udeľuje *Zákazník Poskytovateľovi* súhlas podľa článku 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a/alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách *Poskytovateľa*.
- 13.5. Doba platnosti súhlasu *Zákazníka* podľa bodov 13.1 a 13.4 trvá po celú dobu vykonávania podnikateľskej činnosti *Poskytovateľa*.

Článok 14. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

- 14.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)
 - 14.1.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je a) obsah prenášaných správ, b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname, c) prevádzkové údaje a d) lokalizačné údaje.
 - 14.1.2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
 - 14.1.3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
 - 14.1.4. *Poskytovateľ* je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo *Poskytovateľ*. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. *Poskytovateľ* nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
 - 14.1.5. *Poskytovateľ* je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníka a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomsebných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne poskytnúť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zariadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.
 - 14.1.6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci *Poskytovateľa* povinní zachovávať mlčanlivosť. Týmto mlčanlivosťou môže zamestnanca *Poskytovateľa* zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie udeľené, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

Všeobecné podmienky poskytovania komunikačných sietí a služieb

Článok 15. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

- 15.1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov).
- 15.2. Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
- 15.3. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
 - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
 - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 15.4. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- 15.5. Podniky poskytujúce Verejnú sieť alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
- 15.6. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

Článok 16. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

- 16.1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
- 16.2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.
- 16.3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
- 16.4. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
- 16.5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného

Článok 17. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 17.1. VOP platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi *Zákazníkom* a *Poskytovateľom* založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 17.2. V prípade ak je v Zmluve alebo v týchto VOP dohodnuté, že *poskytovateľ* oznámi nejakú skutočnosť *užívateľovi*, zmluvné strany sa dohodli že takéto oznámenie bude mať formu informatívneho e-mailu, listu a bude doručené do emailovej/poštovej schránky ktorej presná špecifikácia je uvedená na zmluve o pripojení. Odoslaním takéhoto oznámenia do tejto schránky sa považuje povinnosť *poskytovateľa* za splnenú a to aj v prípade ak sa *Zákazník* s obsahom tohto oznámenia neoboznámi.
- 17.3. Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. *Poskytovateľ* v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto VOP pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 17.4. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že *Zákazník* je fyzickou osobou s cudzou štátnou príslušnosťou.
- 17.5. V prípade sporu medzi *Poskytovateľom* a *Zákazníkom* je daná miestna príslušnosť súdu podľa miesta sídla *Poskytovateľa*.
- 17.6. *Zákazník* súhlasí, aby mu boli zasielané informatívne emaily o nových produktoch *Poskytovateľa*, ak na takýto účel poskytol poskytovateľovi emailovú schránku.
- 17.7. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia, pričom za uzavretú sa považuje okamihom podpisu oboch zmluvnými stranami.
- 17.8. *Zákazník* podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si tieto VOP a Cenník pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.
- 17.9. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané *Poskytovateľom* v Ružomberku a nadobúdajú účinnosť dňa 25. Máj 2018.