

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do internetu

Eltex Slovakia s.r.o.

Učiteľská 1484/11

Banská Štiavnica

96901

IČO:46250662

DIČ:SK2023296484

Verzia 2 platná od 30.4.2016

1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou "Zmluvy o poskytovaní verejných služieb" uzavretej podľa § 43 zákona č. 351/2011

Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj "ZEK"), a v zmysle ustanovenia § 78 ods. 9 ZEK aj "Zmluvy o pripojení" uzavretej ešte v čase platnosti a účinnosti zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zmluva"), a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.

2. Tieto Všeobecné podmienky vydáva Eltex Slovakia s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“)

1.2. Vymedzenie pojmov

1. Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

2. Verejná sieť je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.

3. Elektronická komunikačná služba (ďalej len "služba") je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a

nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

4. Verejná služba je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

5. Poskytovateľ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných v elektronických komunikačných sieťach a služieb. Poskytovateľ podľa tejto zmluvy je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

6. Účastník je osoba, ktorá uzatvorila s poskytovateľom zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

7. Rozhranie je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TSÚR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať Telekomunikačnému úradu SR na zverejnenie. Pre účely tejto zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním:

a) pri káblovom pripojení (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prívodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,

b) pri rádiovom pripojení (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania.

8. Účastnícke vedenie je fyzický okruh spájajúci koncový bod siete (rozhranie) s rozvádzačom alebo rovnocenným zariadením v pevnej verejnej sieti.

9. Vedenie sietí (ďalej len "vedenie") sú líniové a inžinierske stavby sietí a verejné technické vybavenie územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytyčovacie body; vedenie je súčasť siete.

10. Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

11. Rádiové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádiokomunikáciám.

12. Koncové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí.

13. Webové sídlo je informačné miesto poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy začínajúcej spravidla na "www". Adresu webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na webovom sídle zverejňuje poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.

14. Zákaznícky portál je časť Webového sídla poskytovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prídeleným menom a heslom a kde sú účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám.

15. Kontaktné centrum je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj o rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle poskytovateľa.

16. Časová dostupnosť je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na rozhraní.

2. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

2.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

1. Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa poskytovateľ zaväzuje účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.

2. Účastník žiada o uzavretie zmluvy tým, že poskytovateľovi prostredníctvom kontaktného centra alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh zmluvy. Poskytovateľ takýto návrh prijme dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa Zmluvy a podľa dohody s účastníkom zriadi účastnícku vedu a rozhranie, ak ešte nie je zriadené, a vykoná také úkony na strane svojej siete, aby na rozhraní mohla byť služba poskytovaná a využívaná.

3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať

a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:

1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,

2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu.

3. obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo prídelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa.

4. osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami.

b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,

c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.

4. Za účastníka podpisuje účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje

jeho oprávnenie konať v mene účastníka. U právnickej osoby podpisuje zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

5. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka ale to len v prípade ak dá účastník písomný súhlas v zmysle platného zákona.

2.2. Zriadenie účastníckej prípojky, zriadenie služby

1. Ak je pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príľahlých objektoch rozhranie, umiestniť káblové trasy a telekomunikačné zariadenia, účastník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a doručiť ho poskytovateľovi.

2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v zmluve. Lehota sa primerane predlžuje, ak poskytovateľ musí čakať na doručenie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so zriadením pripojenia a umiestnením vedenia siete v nehnuteľnosti. Ak od zmluvy v tejto lehote účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia.

3. Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná:

a) samoinštaláciou - koncové zariadenie namontuje a nastaví účastník na svoje náklady a na svoju zodpovednosť, podľa údajov pridelených poskytovateľom.

b) asistovanou inštaláciou - pripojenie bude zriadené za pomoci pracovníka poskytovateľa alebo zmluvného partnera poskytovateľa, pričom účastník uhradí cenu prác a použitého materiálu.

2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

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.

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.

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.

4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, uhradí účastník sankciu:

a) vo výške podľa zmluvy, ak je táto v zmluve uvedená, alebo

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

5. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli účastníkovi za poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči poskytovateľovi.

2.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:

a) ak poskytovateľ umožní prostredníctvom zákazníckeho portálu zmeniť rozsah a parametre služby a účastník takúto zmenu prostredníctvom zákazníckeho portálu uskutoční alebo o ňu touto cestou požiada,

b) ak účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej poskytovateľovi, a poskytovateľ takúto správu prijme a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol účastník,

c) ak účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s kontaktným centrom alebo pracovníkom poskytovateľa, a poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.

2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom.

3. Zmenu miesta na ktorom je služba poskytovaná a na ktorom je umiestnené koncové zariadenie, preloženie účastníckeho vedenia alebo koncového zariadenia, je možné vykonať zmenou zmluvy iba ak sa na tom účastník a poskytovateľ dohodnú, ak je takáto zmena technicky uskutočniteľná, a ak účastník zaplatí za takúto zmenu dohodnutú odplatu.

4. V prípade výraznej zmeny rozsahu služieb, zmeny miesta poskytovania služieb, alebo zrušenia zmluvy, musí žiadosť o takúto zmenu obsahovať jednoznačnú identifikáciu účastníka a služby, jednoznačný opis požadovanej zmeny, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť nesplňajúcu tieto náležitosti, akceptovanie takejto žiadosti však nie je nárokovateľné.

5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi účastníkom a poskytovateľom.

2.5. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

2.5.1. Výpoveď zmluvy

1. Účastník môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
3. Spoločnosť môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak podnik vypovie zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

2.5.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi poskytovateľom oznámená. Ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má účastník právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má účastník právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.

5. Ak sa na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

6. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak účastník

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 10 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,

d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.

2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.

3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa účastník a poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.

4. Zmluva zaniká, ak je zriadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti v zmysle týchto všeobecných podmienok.

5. Ak je účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe účastníka. Ak nepožiadala o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s poskytovateľom dojednal účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a podnik vykoná zmenu v osobe účastníka.

6. Ak je účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je podniku

známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto poskytovateľ dozvedel.

7. Ak je účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto poskytovateľ dozvedel.

8. Ak je účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a poskytovateľ vykoná zmenu v osobe účastníka.

2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia zmluvy je účastník povinný vrátiť poskytovateľovi na adresu kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 10 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa účastník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

2. Pri ukončení zmluvy sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu pripojenia na inom mieste. Pokiaľ účastník po ukončení zmluvy požiada o obnovenie (znovuzapojenie) služby, je poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

3. Práva a povinnosti poskytovateľa a účastníka

3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo

a) na úhradu za poskytnutú Verejnú službu,

b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,

c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak

1. poskytovanie Verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejných služieb,

d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Verejnej služby z dôvodu

1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

2. nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo

3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,

e) vykonávať zmeny vo všeobecných podmienkach a cenníku (Tarife),

- f) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
- g) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- h) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane užívateľa,
- i) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
- j) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
- k) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených poskytovateľom s účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.

2. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,
- b) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.

3.2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo na

- a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, tarife a všeobecných podmienkach,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u príslušného poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.

2. Účastník je povinný

- a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so zmluvou o poskytovaní verejných služieb, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na nevyžiadajú komunikáciu (§ 62 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,

b) platiť za poskytnutú verejnú službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,

c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad nariadenia vlády SR č. 443/2001 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia, nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),

d) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb poskytovateľovi,

e) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám poskytovateľa v tajnosti,

f) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť poskytovateľovi ich zmenu,

g) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách poskytovateľa,

h) umožniť poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania zmluvy,

i) akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ služby svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných účastníkov,

j) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa zmluvy alebo cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby,

k) nahlásiť poskytovateľovi ak je služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté zmluvou; v opačnom prípade má poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.

4. Cena Služby a platobné podmienky

4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje zmluva, alebo cenník (Tarifa).

2. Ak je pre službu uvedená v zmluve rovnaká cena, ako bola pre službu

platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena sa počas trvania zmluvy účtuje podľa cenníka, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v cenníku.

3. Ak je pre službu uvedená v zmluve iná cena, ako bola pre službu platná podľa cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena uvedená v zmluve je fixná a nemenná po dobu trvania zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v cenníku.

4. Za službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku. Ak služba obsahuje obmedzený objem merných jednotiek (napr. prenesených dát), objem týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry účastníkovi sa rozumie

aj:

- a) zaslanie faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu účastníka,
- b) zaslanie faktúry elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka,
- c) sprístupnenie faktúry účastníkovi v zákazníckom portáli,
- d) osobné prevzatie faktúry účastníkom.

6. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje poskytovateľ účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme poskytovateľa.

4.2. Termíny a spôsob fakturácie - predplatené služby

1. Účastník uhrádza služby formou predplateného. Pokiaľ to bolo medzi účastníkom a poskytovateľom dohodnuté, k službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.

2. Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet poskytovateľa, alebo hotovostne, do pokladne poskytovateľa. účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo zmluvy, alebo číslo zálohovej faktúry.

3. Faktúra - daňový doklad sa vystavuje, keď poskytovateľ prijme od účastníka úhradu. účastník si môže faktúru prevziať osobne v

Kontaktnom centre, alebo mu môže byť odoslaná poštou, elektronicky, prípadne doručená inou formou, pričom za doručenie môže poskytovateľ účtovať poplatok podľa cenníka.

4. Úhrada za poskytnuté služby je uhradená odpočítaním ceny služby od zaplateného predplateného.

5. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je účastníkovi poskytovaný

spravidla v elektronickej forme prostredníctvom zákazníckeho portálu, alebo na požiadanie v tlačenej podobe.

4.3. Termíny a spôsob fakturácie - ostatné služby

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby. Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.

2. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

4.4. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

1. Ak účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, poskytovateľ môže zaslať účastníkovi nespapatnenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty alebo krátkej textovej správy SMS.

2. Ak účastník nezaplatil cenu za službu ani 10 dní po dni po jej splatnosti, poskytovateľ môže účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku, táto môže byť spoplatnená podľa cenníka (Tarify).

3. Ak účastník nezaplatil cenu za službu ani 10 dní po dni po jej splatnosti, poskytovateľ môže účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť spoplatnená podľa cenníka (Tarify) zväčša sa už jedná o predžalobnú upomienku. Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej účastníkovi.

4. Ak účastník nezaplatil cenu za službu ani 30 dní po dni po jej splatnosti, poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

5. Ak je napriek písomnej výzve poskytovateľa účastník nepretržite dlhšie ako 30 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči poskytovateľovi, poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo poskytovateľ nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

6. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša účastník.

5. Kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

1. Úroveň a kvalita služby, jej rýchlosť, časová dostupnosť, a ostatné parametre, sú garantovaná na rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené koncovým zariadením, vedením od rozhrania ku koncovému zariadeniu, alebo nastavením koncového zariadenia.

2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete poskytovateľa alebo siete internet.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelnej pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

4. Ak poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

6. Ak nie je v zmluve stanovené inak, účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu

poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov.

8. Pre službu poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu určené v zmluve alebo jej súčastiach, pod názvom časová dostupnosť. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá časová dostupnosť. Toto právo musí účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe všeobecného povolenia TÚ SR (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva účastníka týmto nie sú dotknuté.

6. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

6.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

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.

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.

3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

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.

5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje účastníkov 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 zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia 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.

6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

6.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

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. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

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.

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.

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.

5. Podniky poskytujúce Verejné siete 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.

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.

6.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

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.

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.

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.

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.

5. Poskytovateľ je povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas

a) 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu, a

b) 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.

6. Údaje podľa predchádzajúceho odseku poskytovateľ uchováva v rozsahu, v akom ich vytvára alebo spracúva pri poskytovaní služby alebo siete. Zoznam údajov, ktoré je povinný uchovávať, je uvedený v prílohe č. 2 ZEK. Údaje podľa predchádzajúceho odseku spolu s údajmi účastníka je poskytovateľ povinný na základe písomnej žiadosti a bezodkladne poskytnúť za podmienok ustanovených v § 63 ods. 6 ZEK orgánom činným v trestnom konaní, súdu a inému orgánu štátu na účely vyšetrovania, odhaľovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením.

7. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

7.1. Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzinec alebo služby poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

2. Vzťahy medzi účastníkom a poskytovateľom, neupravené zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

7.2. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

1. Ak účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky (ďalej aj "úrad") na mimosúdne riešenie.

2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,

b) názov a sídlo poskytovateľa,

c) predmet sporu,

d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

e) návrh riešenia sporu.

3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 5 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

4. Účastník a poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

7.3. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto zmluvy alebo súvisiacich s touto zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti zmluvy.

7.4 Zverejňovanie informácií v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2015/2120:

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu.

Koncoví užívatelia pri prístupe k internetu majú možnosť vybrať si medzi rôznymi typmi koncového zariadenia, ako vymedzuje smernica Komisie 2008/63/ES. Poskytovateľ služieb prístupu k internetu neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti okrem tých, ktoré ukladajú výrobcovia alebo distribútori koncového zariadenia v súlade s právom Únie.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich a využívať a poskytovať aplikácie a služby bez diskriminácie, prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu.

Vykonávaním tohto práva by nemalo byť dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb. Cieľom tohto Nariadenia nie je regulácia zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb, ani regulácia postupov, požiadaviek a záruk, ktoré s tým súvisia. Uvedené záležitosti preto naďalej podliehajú právu Únie alebo vnútroštátnemu právu, ktoré je v súlade s právom Únie.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. „Mať prístup a šíriť“ znamená, že ustanovenia tohto Nariadenia sa vzťahujú na odosielanie a prijímanie údajov cez IAS (Internetové prístupové služby). „Informácie a obsah“ zahŕňajú akúkoľvek formu údajov, ktoré je možné odoslať alebo prijímať cez IAS.

Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. „Používať a poskytovať“ znamená, že toto právo sa vzťahuje na spotrebu ako aj na poskytovanie aplikácií a služieb.

„Aplikácie a služby“ znamená aplikácie (vrátane softvéru klienta a servera) ako aj služby.

Koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Smernica 2008/63/ES definuje „koncové zariadenie“ ako „zariadenie priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu verejnej telekomunikačnej siete“.

Právo vybrať si koncové zariadenie sa preto vzťahuje na zariadenie, ktoré sa pripája k rozhraniu.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

Dohoda medzi poskytovateľom služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akékoľvek obchodné praktiky, ktoré vykonávajú poskytovatelia internetových služieb, sú povolené, avšak nesmie sa nimi obmedziť výkon práv koncových užívateľov.

Príklady obchodných praktík, ktoré sú pravdepodobne akceptovateľné, by zahŕňali: ponuky nezávislé na aplikácii, kedy koncový užívateľ získava prístup k internetu bez určenia maximálneho povoleného objemu dát (a nie iba pre určité aplikácie) počas obmedzeného časového obdobia, napr. v noci alebo cez víkendy (kedy je sieť menej vyťažená), schopnosť koncového užívateľa mať prístup k zákazníckym službám poskytovateľa internetových služieb po dosiahnutí svojho maximálneho povoleného objemu dát kvôli možnosti zakúpenia prístupu k ďalším dátam.

Poskytovateľ (ISP) uplatňuje u seba zákaz blokovania, zákaz spomaľovania, zákaz zmeny, zákaz obmedzovania, zákaz zasahovania, zákaz znehodnocovania, a zákaz diskriminácie špecifického obsahu, aplikácií alebo služieb alebo ich špecifických kategórií. Opatrenie na riadenie prevádzky používa iba ak to musí byť nevyhnutné na dosiahnutie príslušnej výnimky („iba ak je to potrebné“) a môže sa uplatňovať „iba tak dlho, ako je potrebné“. Tieto požiadavky vyplývajú zo zásady proporcionality, transparentnosti a nediskriminovania.

Typickými útokmi a hrozbami, ktoré budú aktivovať opatrenia na zachovanie integrity a bezpečnosti, sú: zahltenie prvkov siete alebo koncových zariadení prevádzkou s cieľom ich destabilizovať (napr. útok typu odopretie služby), navádzanie IP adries s cieľom napodobniť zariadenia siete alebo umožniť neoprávnenú komunikáciu, útoky hackerov voči prvkom siete alebo koncovému zariadeniu, šírenie škodlivého softvéru, vírusov, atď.

Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú: blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov; blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok, blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie (napr. neoprávnená komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy), blokovanie IP adries ak

existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu, blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity.

Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah.

Typickými útokmi a hrozbami, ktoré budú aktivovať opatrenia na zachovanie integrity a bezpečnosti, sú: zahltenie prvkov siete alebo koncových zariadení prevádzkou s cieľom ich destabilizovať (napr. útok typu odopretie služby), navádzanie IP adries s cieľom napodobniť zariadenia siete alebo umožniť neoprávnenú komunikáciu, útoky hackerov voči prvkom siete alebo koncovému zariadeniu, šírenie škodlivého softvéru, vírusov, atď. Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú: blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov, blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok, blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie (napr. neoprávnená komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy), blokovanie IP adries ak existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu, blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity. Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah. Kvalita služieb môžu byť ovplyvnené najmä poruchami, či prácami na trasách, extrémnymi výkyvmi počasia, výpadkami elektriny, o čom poskytovateľ informuje formou sms, telefonátom,... ak sa jedná o dlhodobejšie poruchy, problémy. Koncový užívatelia si môžu sebe, iným koncovým užívateľom spôsobiť problémy aj použitím vlastných koncových zariadení, ktoré môže použiť, ale s patričným nakonfigurovaním príslušných parametrov ako sú frekvencie, IP adresy, heslá, zadania krajiny, normy prenosu (802.11 a/b/g/n/ac,...), systém kódovania (WEP,WPA,WPA2,...), ak to treba. Kvalita služieb môže byť ovplyvnená aj používaním zastaraných, zahltených, zavírených PC...

Pri montáži zariadení, uzatváraní zmluvy sú koncový užívatelia upozornení na to akú potrebujú rýchlosť prenosu v Mb/s pre sťahovanie a odosielanie dát, aké sú obmedzenia sťahovania dát, či riziká používania sťahovacích softvérov,...Všeobecne odporúčame pre plynulé pozeranie 4K,HD videa programy minimálne s downloadom 10Mb/s, 5Mb/s (dátový tok), pre hranie náročnejších hier podobne s tým, že domáca wifi musí mať dostatočný signál,v panelákoch radšej používať pri hraní hier káblové pripojenie ako wifi z dôvodu prehustenie pásma 2,4GHz, čo zhoršuje aj latenciu, stratovosť paketov. Pri častejšom používaní obojsmerne náročnejšieho spojenia, napríklad pri hovoroch s kamerami na Skype je potrebný aj vyšší upload, prenos na odosielanie dát, aspoň 2 Mb/s. Ak používa koncový užívateľ súčasne napríklad 3 a viac počítačov na pozeranie HD videa, tak aj program 10Mb/s nemusí byť dostatočný.

Pri použití špecializovaných služieb, ktoré nie sú zatiaľ v programe

poskytovateľa, len ak od tretej strany sa vysvetlí, že napríklad použitie rôznych streamovacích programov, zariadení, (VOIP, IPTV setopboxov,...) najmä pri 4K (aspoň 10Mb/s),HD(5Mb/s) prenosoch môže pri nedostatočne parametrami zvolených programoch spôsobiť horšiu kvalitu, nefunkčnosť služieb, či zariadení. Ak iný poskytovateľ služby používa nižší, premenlivý dátový tok, upozorňuje sa koncový užívateľ v prípade, že podá informácie o takej službe na tieto skutočnosti.

Rýchlosti udávané cenníkom sú bežne dostupné po väčšinu času. Maximálne rýchlosti dosahujú približne ich dvojnásobok. Pri rýchlostiach klesajúcich dlhodobejšie pod polovične proklamovanú rýchlosť sa to rieši ako porucha na prenose. Pri použití domácich wifi modemov treba zohľadniť ich „stratovosť“. Za referenčné považovať, ak je to možné káblom pripojené zariadenie k prijímaciemu, zariadeniu, či wifi modemu.

V prípade porúch, sťažností koncových užívateľov sa všetko rieši promptne, podľa možnosti menšie poruchy, problémy okamžite. Výjazdy k zákazníkovi sa uskutočňujú v deň nahlásenia poruchy, nasledujúci deň, či po dohode. Ak je zákazník dlhodobejšie nespokojný s výkonnosťou, kvalitou služby, môže odstúpiť od zmluvy pri už predom hlásených problémoch okamžite, alebo s mesačnou výpovednou lehotou. Ak u koncového užívateľa služby dlhodobejšie vykazovali znížené parametre, výpadky, má nárok na vrátenie zodpovedajúcej sumy zaplatenej za služby.

Tieto informácie sú uvedené aj na domovskej stránke ISP.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu účastníka, ako aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami.

2. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

3. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi poskytovateľom oznámená. Ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

4. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak poskytovateľ ponúkne účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými účastník nesúhlasí.

5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

8.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v zmluve alebo vyplýva zo zákona.

2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto verejnú službu.

8.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.

2. Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

8.4. Prechodné ustanovenia

1. Zmluva o pripojení uzavretá podľa zákona 610/2003 Z.z. a podľa doterajších Všeobecných podmienok, je zmluvou o poskytovaní verejných služieb podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a podľa týchto Všeobecných podmienok.

2. Ak boli dojednania o zúčtovanom období a spôsobe fakturácie uvedené v doterajších Všeobecných podmienkach a nie priamo v písomnom vyhotovení zmluvy, ostávajú tieto dojednania v platnosti aj po nadobudnutí účinnosti týchto Všeobecných podmienok a má sa za to, akoby tieto dojednania boli uvedené priamo v písomnom vyhotovení zmluvy.

8.5. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. júla 2012.

2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie zmluvy, spĺňajúci všetky zákonné náležitosti.

3. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú právoplatnosť dňa 30.4.2016 vydané Eltex Slovakia s.r.o. Učiteľská 1484/11 Banská Štiavnica 96901

Verzia dokumentu 2