

VŠEOBECNÉ PODMIENKY
siete STRONGNET
na poskytovanie elektronických komunikačných služieb
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

čl. 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1. **STRONGNET, s.r.o. Podhumenská 118 924 01** Gáň, IČO: 44409851 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, Oddiel Sro, Vložka 22708/T (ďalej len ako „poskytovateľ“) poskytuje svoje služby podľa zákona č. 610/2003 Z. z. z 3. decembra 2003 o elektronických komunikáciách a v rozsahu povolení udelených Slovenským telekomunikačným úradom.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní služieb Poskytovateľom.
- 1.3. Podľa tohto dokumentu sa upravujú obchodné podmienky, podľa ktorých Poskytovateľ poskytuje služby, práce a tovar (ďalej len služby) právnickým i fyzickým osobám.

čl. 2

Zmluva a zmluvné strany

- 2.1. Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú k zmluvnému vzťahu, ktorý je dohodnutý Zmluvou o poskytovaní elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Zmluva“) uzatvorenou medzi užívateľom a Poskytovateľom (viď čl. 3 Definície). V prípade nezhody medzi podmienkami dohodnutými v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach platia dohodnuté podmienky obsiahnuté v Zmluve.
- 2.2. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú: Všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa ,Technická a cenová špecifikácia služieb a číslované dodatky Zmluvy.

čl. 3

Definície pojmov

- 3.1. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok Poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 3.2. **Užívateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby Poskytovateľa na základe Zmluvy.
- 3.3. **Poskytovateľ** je STRONGNET, s.r.o. Podhumenská 118 924 01 Gáň, IČO: 44409851 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, Oddiel Sro, Vložka 22708/T
- 3.4. **Zodpovedný zástupca** je osoba oprávnená zmluvnú stranu zaväzovať a uzavrieť Zmluvu.
- 3.5. **Poverený pracovník** je zodpovedným zástupcom určený pracovník užívateľa, ktorý pri jednaniach zabezpečuje a sprostredkováva kontakt užívateľa s Poskytovateľom, je oprávnený jednať vo veciach zriadenia, prevádzky, kvality a rozsahu poskytovania služby, podpisuje odovzdávacie a iné protokoly.
- 3.6. **Zriadenie služby** je akt, písomne potvrdený na odovzdávacom protokole o sprevádzkovaní požadovanej služby v parametroch a v rozsahu uvedených v Zmluve zodpovedným zástupcom alebo povereným pracovníkom užívateľa na jednej strane, a zástupcom Poskytovateľa na druhej strane.
- 3.7. **Zmena služby** je akt písomne potvrdený na odovzdávacom protokole zodpovedným zástupcom alebo povereným pracovníkom užívateľa na jednej strane a zástupcom Poskytovateľa na druhej strane, o uskutočnení zmeny požadovanej služby v parametroch a v rozsahu uvedených v Zmluve, dodatku, dohode alebo Žiadosti potvrdenej užívateľom.
- 3.8. **Zapožičané zariadenie** je zariadenie v majetku Poskytovateľa, ktoré v rámci poskytovaných služieb Poskytovateľ umiestnil v priestoroch užívateľa alebo určených užívateľom, a z ktorého pomocou poskytuje užívateľovi dohodnuté služby.
- 3.9. **Elektronické komunikačné služby** (ďalej len služby), ktorých poskytovanie spočíva úplne alebo prevažne v prenose informácií pomocou telekomunikačných zariadení.
- 3.10. **Žiadosť** je formulár Poskytovateľa, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, stanovuje špecifikáciu Služby. Žiadosť taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, dátum podpisu Žiadosti ako aj iné údaje podľa pokynov Poskytovateľa, potrebné pre Zriadenie pripojenia. Žiadosť sa po jej akceptácii Poskytovateľa, stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 3.11. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb Poskytovateľa.
- 3.12. **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi Poskytovateľom, spolu s Heslom.
- 3.13. **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka.
- 3.14. **Sieťová adresa** slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 3.15. **Sieťová karta**, tiež nazývaná sieťový adaptér alebo NIC (Network Interface Card) je počítačový hardvér umožňujúci komunikáciu cez počítačovú sieť. Bez tohto zariadenia nie je možné pripojenie osobného počítača do počítačovej siete.
- 3.16. **Chybné poskytnutý výkon**, chybná služba je výkon, ktorý bol poskytnutý Poskytovateľom ako finálnym dodávateľom podľa konkrétnych okolností tak, že množstvo, rozsah alebo kvalita nezodpovedá zmluvne stanoveným podmienkam.

- 3.17. **Porucha služby** je taký stav poskytovanej služby, kedy dohodnuté parametre poskytovanej služby nezodpovedajú reálnym parametrom poskytovanej služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 3.18. **Dĺžka poruchy služby** je celkový čas, počas ktorého prebiehala porucha služby.
- 3.19. Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom, za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy.
- 3.20. **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 3.21. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Žiadosti.

čl. 4

Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 4.1. Poskytovateľ poskytuje užívateľovi služby v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach za zmluvne dohodnutú cenu.
- 4.2. Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny za poskytnutú službu podľa tarify, ak jej vyúčtovanie doručil užívateľovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia, to neplatí pri predplatených službách.
- 4.3. Poskytovateľ môže odmietnuť uzatvoriť zmluvu o pripojení, ak je požadované spojenie na zadanom mieste neuskutočniteľné alebo poskytovateľ nemá záruku, že záujemca bude dodržiavať zmluvu, že je dlžníkom inej spoločnosti alebo je dlžníkom poskytovateľa, záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.
- 4.4. Poskytovateľ je povinný predkladať záujemcovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby.
- 4.5. Poskytovateľ zodpovedá v rámci poskytovania služieb za funkčnosť a kvalitu svojej siete a je povinný udržiavať telekomunikačnú infraštruktúru svojej siete v takom stave a kvalite, aby poskytované služby zodpovedali príslušným technickým a prevádzkovým štandardom a podmienkam stanoveným v Zmluve. Toto sa nevzťahuje na prípady spôsobené zásahom vyššej moci (t.j. okolnosťou, ktorou Poskytovateľ ani pri starostlivosti, ktorú je možné po ňom požadovať, nemôže odvrátiť, napr. vojna, povstanie, nepokoje, stávky, obchodná, menová, politická, alebo iné opatrenia úradu, prírodné udalosti ako požiar, povodeň, zemetrasenie a pod.) alebo obmedzenia služieb na príkaz oprávnených štátnych orgánov v dobe mimoriadnych opatrení, či iného dôležitého obecného záujmu.
- 4.6. Poskytovateľ je povinný odstrániť bezodkladne a na vlastné náklady poruchu poskytovanej služby, ktorá vznikla na zariadeniach v jeho vlastníctve. Poskytovateľ odstráni i poruchu preukázateľne spôsobenú alebo zavinenu úplne alebo z časti užívateľom na zariadení, a to na náklady užívateľa za podmienok dohodnutých medzi Poskytovateľom a užívateľom osobitne pre každý prípad.
- 4.7. Na odstránenie akejkoľvek poruchy je Poskytovateľ oprávnený využívať služby tretích osôb. V prípade využívania tretích osôb alebo ich technických prostriedkov zaisťuje Poskytovateľ opravy prípadných porúch v termínoch a za podmienok, ktoré mu poskytnú tretie osoby.
- 4.8. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo zastaviť poskytovanie služieb zo závažného technického alebo prevádzkového dôvodu, zo zákonného dôvodu, ktorý znemožňuje plnenie, alebo v prípade, keď zmluvný užívateľ mešká s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovateľ je povinný oznámiť v predstihu užívateľovi obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo nepravidielnosti v poskytovaní služby, ktoré sú Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu oznámené.
- 4.9. Poskytovateľ je povinný uskutočniť užívateľom požadovanú zmenu parametrov poskytovanej služby obojstranne dohodnutú v dodatku a/ alebo Technickej a cenovej špecifikácii služieb, a to najneskôr v termínoch v nich dohodnutých.
- 4.10. Poskytovateľ zodpovedá za prevádzku svojich zariadení a technických prostriedkov len po rozhranie, ktoré je definované v Technickej špecifikácii rozhrania užívateľa.
- 4.11. Poskytovateľ umožní užívateľovi prijať opatrenie k ochrane a utajeniu prenášaných dát, napr. šifrovanie alebo kódovanie. Užívateľ tak musí urobiť spôsobom kompatibilným s komunikačným systémom Poskytovateľa, tzn. musí zachovať možnosť prenosu dát. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných dát a ani za takto porušené práva tretích osôb.
- 4.12. Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť užívateľovho informačného systému a jeho zariadení a softwaru pre prístup k Internetu alebo iným dátovým službám. Rovnako nie je zodpovedný za akékoľvek dátové služby prevádzkované inými subjektmi vrátane informácií, ktoré sú prostredníctvom Internetu či dátových služieb zverejňované tretími osobami.
- 4.13. Poskytovateľ je povinný zverejňovať informácie o prípadných zmenách v poskytovanej službe na svojej hlavnej stránke **www.strongnet.sk**.

čl. 5

Práva a povinnosti Užívateľa

- 5.1. Užívateľ je povinný hradiť sumy za služby poskytované podľa Zmluvy v sumách a termínoch stanovených v Technickej a cenovej špecifikácii Zmluvy a týchto Všeobecných podmienkach.
- 5.2. Užívateľ nesmie využiť služby poskytované podľa Zmluvy k prenosu informácií, ktorých obsah by bol v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej Republike, alebo využiť služby v rozpore s bodmi 5.2.1 a 5.2.2 prostredníctvom siete Poskytovateľa. Užívateľ nesmie obťažovať tretie strany zneužívaním služieb, hlavne zasielaním nevyžiadanych informácií, alebo uskutočňovať činnosť, ktorá by narušovala práva tretích osôb.

Poskytovateľ má právo v prípade zistenia porušenia takejto skutočnosti užívateľom úplne pozastaviť služby až do doby, kým nedôjde k náprave. Týmto nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu zmluvnej ceny služby a zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu v dôsledku takejto konania vznikne.

- 5.2.1. Svojevoľné pokusy o preťaženie systému a iné kroky ohrozujúce kvalitu a funkčnosť služieb,
 - 5.2.2. Posielanie nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup.
- 5.3. Užívateľ zodpovedá za to, že koncové zariadenia nadväzujúce na zariadenia Poskytovateľa, alebo na zapožičané zariadenia Poskytovateľa zaistené v súlade so Zmluvou budú zodpovedať platným technickým normám, a že v prípade priameho napojenia k jednotnej telekomunikačnej sieti budú mať požadovanú homologizáciu a budú pripojené oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi.
 - 5.4. Užívateľ má právo na vrátenie časti poplatkov zaplatených za čas poruchy služby. Výška a spôsob je špecifikovaný v čl. 7 a čl. 8 týchto Všeobecných podmienok.
 - 5.5. Užívateľ sa zaväzuje, že zapožičané zariadenie nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňovať, a to ani v rámci budovy. Užívateľ zaistí, aby nebolo s týmito zariadeniami akýmkoľvek spôsobom manipulované, menené ich nastavenie, parametre a pod.. Škodu spôsobenú užívateľom alebo treťou osobou na uvedených zariadeniach nahradí užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.
 - 5.6. Užívateľ umiestni zariadenie Poskytovateľa do technicky spôsobilého priestoru bez extrémnych teplôt a prachu.
 - 5.7. Všetky zapožičané zariadenia, ktoré sú užívateľovi v rámci Zmluvy poskytnuté, zostávajú vo vlastníctve Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tieto zariadenia Poskytovateľa proti odcudzeniu, zničeniu a poškodeniu. Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú na zapožičaných zariadeniach Poskytovateľa umiestnených u Užívateľa odo dňa ich prevzatia, do doby ich odstránenia pracovníkmi Poskytovateľa pri zrušení služby alebo ukončení Zmluvy.
 - 5.8. Užívateľ je povinný zaistiť spoluprácu s Poskytovateľom pri príprave inštalačných činností, úpravu alebo demontáž akýchkoľvek zariadení Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou.
 - 5.9. Užívateľ je povinný zaistiť na svoje náklady potrebné prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku a zariadení Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou podľa požiadaviek Poskytovateľa. Ak budú u užívateľa nainštalované zariadenia Poskytovateľa, zaistí užívateľ na svoje náklady jeho energetické napájanie, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
 - 5.10. Užívateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi, povereným osobám na požiadanie v primeranom rozsahu prístup za účelom kontroly, údržby, opravy alebo inštalácie zariadení do priestorov, v ktorých sú alebo majú byť umiestnené zariadenia Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou službou podľa tejto Zmluvy. Čas, v ktorom nebol umožnený povereným osobám prístup k zariadeniam, sa v prípade poruchy alebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítava.
 - 5.11. Užívateľ nesmie bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Poskytovateľa meniť nastavenia, zapojenia, umiestnenia a priestorové usporiadanie zariadení Poskytovateľa v koncovom bode užívateľa, v porovnaní so stavom pri zriadení služby. Užívateľ je povinný uskutočniť opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám v manipulácii so zariadením Poskytovateľa v koncovom bode užívateľa. Užívateľ zodpovedá za to, že zariadenia budú používané výhradne k zmluvnému účelu.
 - 5.12. Užívateľ nesmie umožniť použitie u neho umiestnených zapožičaných zariadení tretím osobám.
 - 5.13. Služby podľa Zmluvy sú určené len pre užívateľa. Užívateľ nesmie umožniť prístup k službám alebo prostredníctvom služieb tretej osobe.
 - 5.14. Užívateľ je povinný zaistiť spoluprácu s Poskytovateľom pri príprave stavebných a inštalačných činností, úprave alebo demontáži technického zariadenia Poskytovateľa súvisiaceho s poskytovanou službou. Spolupráca spočíva predovšetkým v zaistení písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod užívateľa pri realizácii prípadných projektových, stavebných a inštalačných prác a poskytnutí všetkých potrebných podkladov a dokladov ku spracovaniu projektovej dokumentácie a získanie príslušných povolení. Ak je nutná odborná spolupráca s dodávateľom koncového zariadenia užívateľa, potom ju užívateľ na požiadanie Poskytovateľa zaistí na svoje náklady.
 - 5.15. Užívateľ je povinný si najmenej dva (2) razy mesačne kontrolovať obsah e-mailovej schránky vytvorenej Poskytovateľom.
 - 5.16. Užívateľ je povinný hlásiť Poskytovateľovi všetky zmeny svojho právneho postavenia, zmeny adresy, príp. zmeny lokalít účastníckych prípojok. Ak sa Poskytovateľ dozvie o neohlásenej uskutočnenej zmene iným spôsobom, ktorá nebola ohlásená a o ktorej sa domnieva, že je spôsobilá sťažiť vymáhateľnosť jeho pohľadávok alebo znemožniť poskytovanie služby, potom je oprávnený okamžite zrušiť zmluvu ku dňu zistenia takejto konania.

čl. 6

Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Žiadosti Poskytovateľa, môže užívateľ požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Žiadosť podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Žiadosť a Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného

mena, iného identifikačného údaju, IČO, dátumu podania žiadosti, podpisu užívateľa alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou užívateľa alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.

- 6.2. Účastník a Poskytovateľ, sa dohodli, že akceptácia Žiadosti uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok Poskytovateľa, sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Žiadosti viazaný.
- 6.3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi Poskytovateľom a užívateľom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol užívateľ riadne oboznámený a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4. Pokiaľ užívateľ nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
 - a) v súvislosti s prevzatím záväzkov užívateľa, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií Poskytovateľa,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

čl. 7

Cena a platobné podmienky

- 7.1 Za práce a služby Poskytovateľa uhradí užívateľ Poskytovateľovi dohodnuté ceny.
- 7.2. Ceny poskytovaných služieb sú zmluvné. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť štruktúru a výšku cien za poskytované služby. Každá zmena cien služieb musí byť užívateľovi písomne oznámená aspoň 30 kalendárnych dní pred dňom, kedy zmena ceny (cenníku) nadobudne platnosť. Zmena cien služieb sa nevzťahuje na zmluvy alebo ich časti, u ktorých prebieha výpovedná lehota. Uvedená zmena sa považuje za zmenu tarify.
- 7.3. Zúčtovacie obdobie poskytovanej služby je jeden mesiac, štvrtrok, polrok alebo rok.
- 7.4. Účtovanie jednorazových služieb uskutočňuje Poskytovateľ faktúrou zaslanou alebo odovzdanou užívateľovi, prípadne v hotovosti v mieste určenom na tento účel.
- 7.5. V prípade kúpy tovaru zaplatí užívateľ pred dodaním tovaru zálohu vo výške jedného percenta (100 %) dohodnutej kúpnej (alebo inštaláčnej) ceny do desiatich (10) dní odo dňa podpisu Zmluvy alebo dodatku, týkajúceho sa kúpy tovaru (alebo inštalácie). V prípade kúpy prechádza vlastníctvo zariadenia z Poskytovateľa na užívateľa až po úplnej úhrade jeho kúpnej ceny podľa Zmluvy.
- 7.6. Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať dňom zriadenia služby. Zmena ceny, ktorá súvisí so zmenou služby, sa účtuje počnúc dňom uskutočnenia zmeny služby.
- 7.7. Faktúra Poskytovateľa bude mať náležitosti daňového dokladu podľa príslušných účtovných a daňových právnych predpisov a ich ustanovení v platnom a účinnom znení a Obchodného zákonníka v platnom znení. Tento bod sa netýka predavkovej fakturácie.
- 7.8. Fakturované čiastky musí užívateľ bezhotovostne uhradiť do štrnástich (14) dní odo dňa vystavenia faktúry na účet Poskytovateľa, v lehote stanovenej ako splatnosť faktúry. Účet Poskytovateľa je uvedený na faktúre. V prípade dohodnutia inej lehoty splatnosti, táto musí byť uvedená v Zmluve.
- 7.9. Úhrady fakturovaných čiastok sa realizujú prevodným príkazom, trvalým príkazom na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa a platbou v hotovosti v mieste určenom na tento účel. Na identifikáciu úhrad Užívateľ pri platbe prevodným príkazom zadá variabilný symbol ktorý mu bol pridelený Poskytovateľom. Pri platbe v hotovosti Účastník uvádza variabilný symbol ktorý mu bol pridelený Poskytovateľom.
- 7.10. Úhrada účtovaných čiastok užívateľom sa považuje za uskutočnenú pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa, a to najneskôr do dátumu splatnosti, po odpočítaní bankových a manipulačných poplatkov. Pokiaľ užívateľ uhradí účtované čiastky neskôr, než je stanovené v tomto odstavci, bude sa to považovať za omeškanie platby.
- 7.11. Ak užívateľ mešká s úhradou účtovaných a fakturovaných čiastok po období dlhšom ako tridsať (30) dní, je Poskytovateľ oprávnený úplne alebo čiastočne pozastaviť plnenie zo Zmluvy a to až do doby úplnej úhrady dlžných súm. Po dobu takéhoto pozastavenia budú užívateľovi ďalej účtované pravidelné mesačné poplatky za služby, prenajaté a umiestnené zariadenia a technické prostriedky a jeho subdodávateľov, a tieto poplatky sa užívateľ zaväzuje uhradiť. V prípade dodávky zariadení má Poskytovateľ právo doposiaľ nezaplatené alebo len čiastočne zaplatené zariadenia odobrať až do doby úplného splatenia pohľadávky. Užívateľ je povinný umožniť prístup k zakúpenému zariadeniu, ktoré doposiaľ neprešlo z vlastníctva Poskytovateľa do vlastníctva užívateľa, a nebrániť jeho odobratiu.
- 7.12. Pre prípad omeškania užívateľa s úhradou dohodnutej ceny za poskytované služby užívateľ je povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu, ktorá je určená vo výške 0,1 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania a užívateľ sa zaväzuje v prípade vyúčtovania zmluvnej pokuty Poskytovateľom takto dohodnutú zmluvnú pokutu aj zaplatiť.

- 7.13. Užívateľ má právo na vrátenie časti poplatkov zaplatených za čas poruchy služby vo výške uvedenej v Technickej a cenovej špecifikácii danej služby. Ak nie sú v Technickej a cenovej špecifikácii dohodnuté iné parametre služby, potom v prípade, že dĺžka poruchy služby v jednom kalendárnom dni je viac než osem (8) hodín, má užívateľ právo na zníženie mesačnej ceny chybnéj služby o jednu tridsatinu (1/30). Pokiaľ by dĺžka poruchy služby činila viac než desať (10) dní v jednom mesiaci, vracia sa užívateľovi za chybnú službu mesačný poplatok v plnej výške. Právo na zníženie ceny stráca užívateľ v prípade, že k uvedenému dôsledku došlo aj čiastočne z viny užívateľa.
- 7.14. V prípade, že z dôvodov poruchy na zariadení vo vlastníctve Poskytovateľa prevádzkovaného Poskytovateľom v súvislosti s predmetom Zmluvy dôjde aspoň šesťkrát (6) v priebehu po sebe idúcich šesťdesiatich (60) kalendárnych dňoch k úplnému prerušeniu poskytovanej služby, a ak trvá každé takéto prerušenie najmenej dvadsaťštyri (24) hodín, môže užívateľ vypovedať Zmluvu so štrnásťdennou (14) výpovednou lehotou. Užívateľ má právo vypovedať takúto Zmluvu v priebehu šesťdesiatich (60) dní od prvého dňa, v ktorom užívateľ riadne nahlásil Poskytovateľovi prerušenie poskytovanej služby.

čl. 8

Reklamačný poriadok

- 8.1. Reklamácia užívateľa môže byť uplatnená v prípade chybného poskytnutia služby alebo predaja tovaru realizovaných Poskytovateľom.
V prípade chybného poskytnutia služby je zodpovednosť Poskytovateľa obmedzená na povinnosť odstrániť poruchu v stanovených termínoch ďalej a znížiť cenu v prípadoch uvedených v článku 7. Reklamáciu v tejto oblasti je možné uplatniť len na chybné uskutočnenom odstránení poruchy, alebo na neodstránení poruchy zariadení v majetku Poskytovateľa.
- 8.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá užívateľovi vznikne tým, že požadovaná služba bola chybné poskytnutá alebo nebola poskytnutá vôbec.
- 8.3. Za chyby zakúpeného tovaru zodpovedá Poskytovateľ, a to v rozsahu zákonom stanovenej alebo dohodnutej záruky.
- 8.4. Právo na uplatnenie reklamácie má výhradne užívateľ - osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom Zmluvu, alebo ňou splnomocnená osoba. V prípade reklamácie tovaru zakúpeného od Poskytovateľa môže reklamáciu uplatniť len užívateľ služby.
- 8.5. Všetky reklamácie týkajúce sa kvality alebo rozsahu poskytovaných služieb sa uplatňujú vyplnením reklamačného formuláru a jeho zaslaním poštou, faxom alebo e-mailom, prípadne osobne, vždy na adrese Poskytovateľa v lehote najneskôr do(30) dní odo dňa vyskytnutia sa chyby, resp. poruchy.
- 8.6. V prípade osobného uplatnenia reklamácie, ktorá nemôže byť kladne vybavená ihneď, spíše sa o uplatnení reklamácie reklamačný zápis a reklamujúci obdrží kópiu tohto zápisu. Poskytovateľ je povinný rozhodnúť o reklamáci v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej podania za predpokladu, že bola podaná riadne a včas podľa bodu 8.5. týchto Všeobecných podmienok. V prípade, že užívateľ nedodrжал lehotu na podanie reklamácie v zmysle bodu 8.5. týchto Všeobecných podmienok, poskytovateľ sa takto podanú reklamáciu odmietne.
- 8.7. V prípade, že riadne a včas podanú reklamáciu užívateľom poskytovateľ nevybaví v lehote uvedenej v bode 8.6. týchto Všeobecných podmienok má sa za to, že reklamácia sa považuje za uznanú.
- 8.8. Reklamáciu si musí uplatniť užívateľ, v prípade: chybné a/alebo neúplne poskytnutej telekomunikačnej služby (poruchy služby) bez zbytočného odkladu po zistení, pri reklamáci vyúčtovania telekomunikačných služieb do tridsiatich (30) dní od doručenia vyúčtovania.
- 8.9. Prípadné reklamácie účtovných dokladov uplatňuje užívateľ alebo jeho zodpovedný zástupca výhradne písomne na adresu Poskytovateľa, najneskôr do tridsiatich (30) dní od obdržania účtovných dokladov s uvedením dôvodu reklamácie. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok. Poskytovateľ rozhodne o reklamáci v priebehu štrnástich (14) dní po jej obdržaní a o výsledku podá písomnú správu užívateľovi. Čiastka, na ktorú vznikne užívateľovi nárok na vrátenie z Poskytovateľom uznanéj reklamácie bude užívateľovi vrátená.
- 8.10. Za začiatok chybné poskytnutej služby (začiatok doby poruchy služby) sa rozumie moment, kedy ju užívateľ oznámí telefonicky alebo faxom. Za moment ukončenia chybné poskytnutej služby (koniec poruchy služby) sa myslí okamih, kedy Poskytovateľ oznámí túto skutočnosť užívateľovi telefonicky, faxom či doporučeným listom.
- 8.11. V prípade kladne vybavenej reklamácie má užívateľ právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia Poskytovateľom. Užívateľ je však povinný si toto právo uplatniť u poskytovateľa najneskôr do 1 mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby a to v písomnej forme a zaslané na adresu poskytovateľa. Po uplynutí tejto lehoty toto právo zaniká.
- 8.12. V prípade, že je reklamácia uznaná za oprávnenú, má užívateľ podľa charakteru chybné poskytnutého telekomunikačného výkonu právo na:
- zníženie ceny služby,
 - vrátenie predplatného,
 - opravu alebo výmenu zariadení.
- 8.13. Reklamácia chýb predaného tovaru vrátane odstránenia chyby musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Poskytovateľ s užívateľom nedohodne na dlhšej lehote.
- 8.14. Ak ide o právo na vrátenie preplatku, alebo na vrátenie už zaplatených cien účtovaných za služby z titulu kladne vybavenej reklamácie alebo rozhodnutia vydaného v správnom konaní, ktoré nadobudlo právnu moc, je

prevádzkovateľ povinný preplatiť či zaplatenú cenu vrátiť, pokiaľ bola úhrada platby uskutočnená, formou dobropisu v nasledujúcom mesačnom vyúčtovaní. V prípade čiastky vyššej ako je priemerná mesačná platba za posledných 6 mesiacov, ak nie je s užívateľom dohodnuté inak, prevádzkovateľom príkazom v nasledujúcom mesačnom vyúčtovaní. Pokiaľ nebola úhrada platby uskutočnená, stornom pôvodnej faktúry a vystavením novej faktúry.

čl. 9

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 9.1. Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Poskytovateľ ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia Poskytovateľa, alebo boli poskytované chybne. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči Poskytovateľovi, do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 9.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 9.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 9.5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 9.6. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 9.7. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 9.8. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 9.9. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

čl. 10

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve dojednané inak.
- 10.2. Zmluva môže zaniknúť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) uplynutím výpovednej lehoty v dĺžke jedného mesiaca, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca bezprostredne nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď podaná ktoroukoľvek zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane,
 - c) výpoveďou so štrnásťdňovou výpovednou lehotou podanou užívateľom, ak poruší Poskytovateľ množstvo porúch tak, ako je uvedené v odstavci 7.13. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede Poskytovateľovi,
 - d) jednostranným odstúpením alebo zrušením Zmluvy Poskytovateľa, ak poruší užívateľ svoje záväzky podľa čl. 5 alebo čl. 4 Všeobecných podmienok, alebo ak poruší užívateľ opakovane niektorú povinnosť uvedenú v Zmluve, napr. platenie úhrad za poskytnuté služby, a v minulosti bol už zo strany Poskytovateľa písomne na porušenie povinnosti či záväzku upozornený. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od užívateľa pomernú úhradu výdajov, s prihliadnutím na zostávajúcej dobe nerealizovaného kontraktu,
 - e) odstúpením Poskytovateľa od Zmluvy, ak sa po uskutočnení predbežných šetrení preukáže, že zapríčinením tretích strán je nemožné uskutočniť zriadenie služby užívateľovi podľa Zmluvy,
 - f) odstúpením užívateľa, ak mu poskytovateľ oznámil zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje,
 - g) odstúpením užívateľa, ak ani po reklamáciách poskytovateľ neposkytuje službu podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
 - h) odstúpením užívateľa, ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu služby v určenom čase,

i) odstúpením zo strany Poskytovateľa, pokiaľ užívateľ nesúhlasí so zmenou cien Poskytovateľa, ako je uvedené v odstavci 7.2 .

j) odstúpením užívateľa, ak mu do 21 dní od podpísania Zmluvy nebola zrealizovaná inštalácia pripojenia.

10.3. Pri zániku Zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi zariadenia, ktoré sú vlastníctvom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Všetky pohľadávky a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy zmluvné strany vyrovnajú najneskôr do 30 dní po ich zániku. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán a podľa vôle zmluvných strán majú trvať i po ukončení Zmluvy.

10.4. Pri ukončení Zmluvy, alebo jej časti výpoveďou podanou užívateľom pred zriadením služby alebo zriadením zmeny služby podľa Zmluvy, a to nielen z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy užívateľom, je užívateľ povinný Poskytovateľovi nahradiť cenu rezervovanej služby a vynaložené výdaje pripadajúce na už uskutočnené práce a ich prípravu.

10.5. Pri ukončení Zmluvy dojednanej na dobu určitú, pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva dojednaná, je užívateľ povinný Poskytovateľovi uhradiť všetky zostávajúce splátky podľa Splátkového kalendára.

čl. 11

Oznamovanie

11.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:

a) kvalifikovaným oznámením,

b) bežným oznámením,

c) iným spôsobom.

11.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúcna na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

11.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka stým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemožno byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko Poskytovateľa. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

11.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenú do dispozičnej sféry Účastníka.

11.5. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom Poskytovateľ je oprávnený podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

čl. 12

Dôvernosc informácií

12.1. Zmluvné strany považujú dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto informácie neposkytnú tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok mlčanlivosti platí i po zániku Zmluvy.

12.2. Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s použitím jeho mena, obchodného názvu, ako referenčného zákazníka Poskytovateľa.

12.3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosc, resp. ochranu prenášaných dát, presahujúce možnosti Poskytovateľa, je záležitosťou užívateľa uskutočniť na svojej strane príslušné opatrenia k zabezpečeniu dôvernosti (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia ku svojim koncovým zariadeniam.).

čl. 13

Záverečné ustanovenia

13.1. Ani užívateľ, ani Poskytovateľ nie sú oprávnení vystupovať alebo iným spôsobom rokovať v mene druhej strany.

13.2. Zmluva môže byť zmenená len číslovanými písomnými dodatkami. Každý dodatok musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy s vyznačením, že sa jedná o zmenu Zmluvy.

13.3. Celá komunikácia týkajúca sa Zmluvy a plnení predmetu zmluvy, ktoré môžu mať v budúcnosti vplyv na posudzovanie spôsobu a rozsahu plnenia Zmluvy, musí byť vedená v písomnej forme (listom alebo faxom). Jednostranné akty zmluvných strán, pri ktorých nebola dodržaná požadovaná písomná forma, sú pre druhú stranu nezáväzné.

- 13.4. Mimosúdne riešenie sporov. Podľa § 73 ods.1 Užívateľ je oprávnený predložiť úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby najmä pri poskytovaní služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Úrad predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a užívateľom o predmete sporu.
- 13.5. Ak je, alebo sa stane niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok neplatné či neúčinné, nedotýka sa to ostatných ustanovení týchto Všeobecných podmienok, ktoré zostávajú v platnosti a účinné. Poskytovateľ je oprávnený nahradiť neplatné/neúčinné ustanovenie ustanovením platným/účinným, ktoré najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do tej doby platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 13.6. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu so Žiadosťou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 13.7. Tieto Všeobecné podmienky, budú poskytnuté užívateľovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 13.8. Tieto Všeobecné podmienky rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné Všeobecné podmienky Poskytovateľa na poskytovanie elektronických komunikačných služieb.
- 13.9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1.január 2009.