

Príloha č.2 **Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb.**

1. Závazky poskytovateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať v tajnosti prístupové heslá svojich odberateľov a na požiadanie odberateľa v prípade podozrenia zo zneužitia treťou osobou ich bezodkladne zmeniť.

Poskytovateľ je ďalej povinný informovať odberateľa o zmene všeobecných obchodných podmienok minimálne 30 dní pred ich vstupom do platnosti.

2. Závazky odberateľa.

Odberateľ sa zaväzuje nešíriť po sieti poskytovateľa a sieti Internet licenčný software bez súhlasu výrobcu, informácie svojim obsahom závažné resp. obťažujúce (pornografia, inak sa priečiace morálnemu kódexu, nevhodné pre mládež do 18 rokov, odporujúce zákonom SR, popierajúce ľudské práva a podstatu európskej civilizácie, teórie antihumánnych vied, návody na kriminálnu alebo teroristickú činnosť, zakázané ideológie, okultné vedy, informácie úmyselne zavádzajúce atď.) ani vykonávať činnosť, ktorá môže spôsobiť škodu ostatným používateľom internetu (neautorizované prenikanie do systémov iných používateľov, šírenie vírusov alebo iných segmentov počítačového kódu, ktoré môžu poškodiť alebo inak obmedziť či zastaviť prevádzku počítačovej siete a iné nezodpovedné narábanie s nimi, spúšťanie násobných procesov s cieľom zahltiť sieť atď.) Zákazník obdobne zaviazuje všetkých používateľov svojej siete aj svojich odberateľov.

3. Cena služieb a platobné podmienky.

Cena za služby je dohodnutá v súlade so zákonom č.18/96 Z.z. o zmluvných cenách.

4. Zodpovednosť za chyby.

4.1 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za krátkodobu (do 60 minút) zníženie priepustnosť komunikačných kanálov ani za zníženie priepustnosť a výpadky spôsobené tretími osobami.

4.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu liniek a prípadné výpadky spojenia medzi sieťou a odberateľom a pripojeným miestom siete poskytovateľa.

4.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát prenášaných odberateľom a tretími osobami v sieti internet.

4.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zneužitie prístupu použitím prístupového hesla odberateľa.

4.5 Akékoľvek prerušenie služby berúcej na zodpovednosť poskytovateľa pri uplatnení sťažnosti odberateľa o nefungovaní, ktoré sa ukáže neopodstatnenou, alebo ktoré bolo spôsobené vinou odberateľa, iného užívateľa jeho siete, zamestnanca, konateľa, kontraktora alebo jeho odberateľa, nebude považované za zlyhanie. Okrem toho za tejto okolnosti súhlasí zákazník s tým, že zaplatí primerané a náležité dodatočné náklady súvisiace s prešetrením jeho sťažnosti, ktorých výška bude vypočítaná na základe poplatkov za čas a materiál, nevyhnutne potrebný preukázaním neopodstatnenosti sťažnosti zákazníka.

5. Náhrada škôd.

5.1 Zmluvné strany zodpovedajú za škody, ktoré spôsobili hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselne, nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk.

5.2 Odberateľ nesmie dať do užívania alebo pripojiť do siete poskytovateľa tretiu osobu! Ak poskytovateľ nadobudne podozrenie o pripojení tretej osoby, má právo zrušiť pripojenie do siete bez predchádzajúceho upovedomenia odberateľa.

5.3 Odberateľ nesmie bez súhlasu poskytovateľa svojvoľne pripojiť do siete zariadenie, ktoré by umožnilo zdieľať poskytnuté pripojenie poskytovateľa v novej, alebo už existujúcej LAN sieti a takto pripojiť ďalšie počítače do siete. Toto sa berie ako hrubé porušenie zmluvy a aj ako dôvod na jej ukončenie.

5.4 Na ostatné prípady sa vzťahujú primerané ustanovenia Obchodného a Občianskeho zákonníka.

6. Zmeny a ukončenie zmluvy.

6.1 Poskytovateľ má, okrem všetkých svojich iných práv a náhrad podľa zákona, a podľa svojho rozhodnutia právo ukončiť túto zmluvu okamžite bez výpovednej lehoty, ak odberateľ :

- nezaplatí ani po písomnej výzve platbu za poskytnuté služby do 45 dní po dni splatnosti,

- ako fyzická osoba zomrie,
- bude naň vypísané konkurzné konanie, alebo bude konať alebo rokovať za akékoľvek vyrovnanie dohodu ,alebo prevod s cieľom dosiahnutia zisku pre svojho veriteľa.
- ako právnická osoba vstúpi do likvidácie, zvolá akékoľvek stretnutie svojich veriteľov alebo určí vyberača všetkých, alebo akýchkoľvek svojich záruk, alebo aktív, alebo bude považovaný pri všetkej počestnosti podľa akéhokoľvek ustanovenia Zákona o spoločnostiach alebo Zákona o platobnej neschopnosti za neschopného splatiť svoje dlhy, alebo ak by došlo k čomukoľvek podobnému pod touto jurisdikciou.

6.2. odberateľ má nárok, na všetky svoje práva náhrady podľa zákona alebo zmluvy, ukončiť túto zmluvu okamžite bez výpovednej lehoty, ak:

- poskytovateľ hrubým spôsobom poruší ustanovenia zmluvy,
- súčet dôb výpadkov prekročí 50% súvislého obdobia, nie kratšieho než 1 kalendárny mesiac, alebo
- v prípade jedného súvislého výpadku v trvaní viac než 7 dní

6.3 Poskytovateľ môže počas poskytovania služieb zaviesť nové služby alebo iné ceny za poskytované služby, než sú tie, ktoré sú obsiahnuté v „Cenníku“ v čase, keď odberateľ uzatváral „Zmluvu“ s poskytovateľom. V tom prípade sa zmeny zakotvia v prílohách, ktoré musia podpísať obe zmluvné strany a stavajú sa neoddeliteľnou súčasťou „Zmluvy“. V prípade podstatnej zmeny zmluvných podmienok je poskytovateľ povinný informovať odberateľa o tejto zmene minimálne 1 mesiac vopred, zároveň má odberateľ právo bez sankcií odstúpiť od zmluvy ak tieto podmienky neakceptuje.

6.4 Táto zmluva je záväzná a vstupuje do platnosti v prospech oboch zmluvných strán a ich prípadných zástupcov, alebo sa prevádza za predpokladu, že žiadna zmluvná strana nepostúpi ani neprevedie svoje práva alebo záväzky podľa tejto zmluvy inak, než ako na jej konečnú holdingovú spoločnosť alebo na jej akúkoľvek priamu či nepriamu dcérsku spoločnosť bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany. Taký súhlas sa neprimerane neodkladá.

6.5 Ukončiť zmluvu môžu zmluvné strany dohodou k vzájomne dohodnutému dátumu. Za ukončenie zmluvy dohodou sa pokladá aj uzatvorenie novej zmluvy o poskytovaní služieb, pričom v novej zmluve musí byť ustanovené ukončenie zmluvy v tej dobe platnej.

6.6 Výpovedanie alebo okamžité ukončenie zmluvy neovplyvní žiadne práva alebo záväzky ľubovoľnej zmluvnej strany existujúce alebo vznikajúce k dátumu výpovede alebo ukončenia.

6.7 Poskytovateľ ukončí poskytovanie služieb zákazníkovi v lehote nie kratšej ako 3 kalendárne dni po skončení platnosti zmluvy s výnimkou okamžitého ukončenia zmluvy podľa bodov 1.a 2. tohto článku.

7. Osobitné ustanovenia.

7.1 Odberateľ výslovne a neodvolateľne súhlasí s tým, aby sa jeho osobné údaje spracovali výpočtovou technikou a uschovali na prevádzkové účely poskytovateľa v elektronickej podobe. V zmysle platných predpisov poskytovateľ neposkytne informácie o odberateľovi a jeho odberateľoch tretím osobám a ani neumožní prístup k takýmto informáciám a zaväzuje aj svojich zamestnancov, ktorí budú mať k týmto informáciám v rámci služobných povinností prístup. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje odberateľa a jeho odberateľov bude používať a uschovávať iba na účely vlastnej potreby.

7.2 Obe zmluvné strany zaistia, aby všetok materiál a informácie prijaté od druhej zmluvnej strany pri anticipácii a pri plnení zmluvy sa považovali za prísne dôverné a nebudú postúpené tretej strane, alebo (s výnimkou rozsahu potrebného pre službu) žiaden takýto materiál alebo informácia nebude použitá. Toto ustanovenie sa netýka materiálov a informácií, ktoré sú alebo budú sprístupnené verejnosti inak než porušením tohto ustanovenia alebo ak ich iným spôsobom získala tretia strana s plnými právami na zverejnenie.

7.3 V prípade neprevzatia zásielky sa dňom doručenia myslí štvrtý kalendárny deň po dni odmietnutia prevzatia zásielky zmluvnou stranou alebo štvrtý kalendárny deň po márnom uplynutí lehoty určenej Slovenskou poštou na prevzatie zásielky v zmysle platných predpisov.

7.4 Každý dodávateľ, dealer alebo iná osoba, ktorá nie je v súčasnosti zamestnancom poskytovateľa, ktorá alebo prostredníctvom ktorej sa táto transakcia realizovala, prerokovala alebo videla, nie je zástupcom a ani nemá právo konať ako zástupca poskytovateľa, ktorý za žiadnych okolností nezodpovedá za žiadne vyhlásenie, záruku alebo reprezentáciu vykonanú takýmto dealerom, dodávateľom, alebo inou osobou.

8. Reklamačný poriadok

podľa ust. § 44 zákona č. 610/ 2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

1. Účastník má právo :

- 1.1. na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služby,
- 1.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou.
2. Právo na reklamáciu možno uplatniť v lehote 30 dní od vzniku reklamačného titulu. Po uplynutí tejto lehoty právo podať reklamáciu zaniká.
3. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou možno uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby. Po uplynutí tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
4. Reklamácia ako i právo na vrátenie pomernej časti ceny sa uplatňuje v spoločnosti, ktorá službu poskytla.
5. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu.
6. Spoločnosť je povinná písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote 60 dní od jej podania, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
7. porucha zákazníkom zavinená - Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

9. Ochrana osobných údajov

1. Odberateľ svojim podpisom potvrdzuje súhlas so spracovaním osobných údajov podľa § 57 ods. 5 zákona 610/2003 uvedených v zmluve o pripojení, výlučne na účely plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 ods. 7 a uchovávaní údajov podľa § 59a
2. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

10. Mimosúdne riešenie sporov podľa ust. § 73 zákona č. 610/ 2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

1. Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie 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 podnikom a užívateľom o predmete sporu.
2. Úrad za účelom dosiahnutia urovnania sporu je oprávnený prizvať na mimosúdne riešenie sporov znalca, ktorý je nezávislý od poskytovateľa alebo využívať vlastných zamestnancov. Úrad pri riešení sporu zabezpečuje ochranu obchodného tajomstva podľa § 58.

Všeobecné obchodné podmienky sú platné od: 10.01.2008

Sabinov

Za odberateľa

za poskytovateľa