

Všeobecné a zmluvné podmienky používania dátovej siete ORANET

(ďalej len „**Podmienky**“)
§ 1. Úvodné ustanovenia

(1) Tieto Všeobecné podmienky sú vydané prevádzkovateľom:

ORANET, s.r.o.

so sídlom 02955 Novot' 171

IČO: 45 532 176

DIČ: 2023024223

IČ DPH: SK2023024223

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 52817/L (ďalej len „**prevádzkovateľ**“).

Kontakt:

tel.: +421 907 822 870

e-mail: oranet@oranet.sk

(2) Tento dokument stanovuje podmienky na využívanie dátovej siete ORANET (ďalej len „**sieť**“) právnickými i fyzickými osobami (ďalej len „**užívateľ**“), ktoré s prevádzkovateľom uzavreli **Zmluvu o využívaní siete pre služby prístupu k internetu** (ďalej len „**Zmluva**“).

(3) Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči prevádzkovateľovi. Na jej adresu zasiela prevádzkovateľ všetky korešpondencie. Užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu tejto osoby ihneď oznámi písomne prevádzkovateľovi.

(4) Tieto Všeobecné podmienky sú vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom a ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

§ 2. Zriaďovanie pripojenia k sieti

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie pripojenia na základe riadne vyplnenej potvrdenéj Objednávky pevného pripojenia do internetu užívateľa (ďalej len „**Objednávka**“).

(2) Užívateľ umožní pracovníkom prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pripojenia.

(3) Užívateľ môže svoju predchádzajúcu požiadavku na zriadenie pripojenia k sieti písomne odvolať pred požadovaným termínom je zriadenia / aktivácie. *Keď tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí jednorazový stornovací poplatok 165,97 EUR.* Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.

(4) V prípade záujmu smie prevádzkovateľ viditeľne označiť pracovisko užívateľa, využívajúce jeho služby.

§ 3. Postup pri zriaďovaní pevného pripojenia k sieti

(1) Zriadenie pripojenia prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
- nastavenie parametrov pripojenia,
- premeranie pripojenia,
- preverenie funkčnosti pripojenia.

(2) Objednávka musí byť prevádzkovateľovi doručená minimálne 4 týždne pred realizáciou pripojenia.

(3) Ak nie je možné pripojenie zriadiť, prevádzkovateľ prejedná s užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na neprijatie Objednávky požadovaného pripojenia.

§ 4. Aktivácia pripojenia

(1) Dňom aktivácie pripojenia prevádzkovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie dátovej siete.

(2) Ak pri zriaďovaní pripojenia nastalo zo strany prevádzkovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má užívateľ právo písomne odstúpiť od realizácie daného pripojenia a to v priebehu 15 dní nasledujúcich po uplynutí uvedeného mesiaca.

§ 5. Prevádzka pripojenia

(1) Užívateľ má v súvislosti s využívaním siete 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. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť, aby právo užívateľa v tomto bode nebolo obmedzené a aby bol užívateľ informovaný o akejkoľvek skutočnosti, ktorá bude mať vplyv na právo užívateľa uvedené v tomto bode.

(2) Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku pripojenia prerušiť pri

prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berie pritom ohľad na záujmy užívateľa, právo užívateľa uvedené v § 5 bod 1 týchto Podmienok a pokiaľ je to možné, vopred na to užívateľa upozorní.

(3) Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú prevádzkovateľovi vopred známe, oznámi prevádzkovateľ s predstihom užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom.

(4) V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti siete pre všetkých užívateľov je prevádzkovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky. Prevádzkovateľ bude zavádzať len také opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré nebudú mať vplyv na súkromie užívateľa a ochranu jeho osobných údajov. Opatrenia na riadenie prevádzky prijaté prevádzkovateľom môžu mať vplyv na využívanie siete najmä v podobe dočasného obmedzenia rýchlostí alebo ochrany komunikačných portov. Prevádzkovateľ zverejní zavedenie opatrení a informáciu o ich možnom vplyve na využívanie siete na svojej internetovej stránke www.oranet.sk.

(5) Prevádzkovateľ neobmedzuje objem dát pri využívaní siete. Príklady vplyvu rýchlosti a iných parametrov siete na využívanie obsahu, aplikácií a služieb siete sú zverejnené na internetovej stránke www.oranet.sk.

(6) Ak bude užívateľ využívať sieť aj na účely prístupu k iným službám iných poskytovateľov využívajúcim kapacitu siete (ako napríklad internetová televízia), v čase ich aktívneho používania bude obmedzená kapacita siete primerane povaha tejto inej služby. Prevádzkovateľom ponúkané služby, ktoré pre svoju funkčnosť využívajú sieť sú zverejnené na internetovej stránke www.oranet.sk.

(7) Pre účely Zmluvy je definovaná minimálna, maximálna, bežne dostupná a proklamovaná rýchlosť zverejnená na internetovej stránke www.oranet.sk. Významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát by mohli ovplyvniť výkon práva užívateľa uvedených v § 5 bod 1 týchto Podmienok len vo vzťahu k dlhšiemu času (z dôvodu zníženia rýchlosti), aký by užívateľ potreboval na výkon týchto práv.

(8) Užívateľ má v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou siete, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality siete, a výkonnosťou v zmysle § 5 bod 4 až 7 týchto Podmienok právo túto nezrovnalosť reklamovať prevádzkovateľovi v zmysle reklamného poriadku uvedeného v § 12 týchto Podmienok.

§ 6. Zmena parametrov alebo služieb

(1) Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb siete, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

§ 7. Zrušenie pripojenia

(1) Užívateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu na základe písomnej výpovede doručenej druhej zmluvnej strane. V prípade výpovede Zmluva zaniká uplynutím trojmesačnej výpovednej doby.

(2) Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.

(3) Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody zmluvných strán alebo odstúpením od zmluvy v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

(4) V prípade ukončenia Zmluvy z dôvodov na strane užívateľa pred uplynutím doby viazanosti dojednanej v Zmluve, je užívateľ povinný zaplatiť prevádzkovateľovi náhradu za zľavu poskytnutú užívateľovi za prijatie záväzku zotrvať v zmluvnom vzťahu s prevádzkovateľom počas doby viazanosti (zmluvnú pokutu) vo výške určenej podľa Zmluvy.

§ 8. Zodpovednosť prevádzkovateľa

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovaného pripojenia po mieste pripojenia zariadení užívateľa.

(2) Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovaného pripojenia sa rozumie stav pripojenia, ktorý umožňuje bezchybnú funkčnosť užívateľových aplikácií využívajúcich pripojenie.

(3) Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti dátovej siete je 12 hodín od nahlásenia poruchy.

§ 9. Zodpovednosť užívateľa

(1) Užívateľ sa zaväzuje, že prevádzkovateľom dodané, alebo

prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu prevádzkovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa prevádzkovateľom nastavené parametre a pod. Škodu spôsobenú na uvedených zariadeniach užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu uhradí užívateľ prevádzkovateľovi v plnom rozsahu.

(2) Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o prevádzkovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom užívateľa si užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa nedovoliť tretím osobám využívať zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované.

(4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré zneumožnia zneužitie prístupu k sieti neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá užívateľ.

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie / dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

(6) Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

(7) Užívateľ sleduje prevádzkyschopnosť siete. Jej poruchy ohlásí bezodkladne prevádzkovateľovi.

§ 10. Cena a platobné podmienky

(1) Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované služby prevádzkovateľa v objednanom rozsahu.

(2) Všetky práce a služby súvisiace s využitím siete bude prevádzkovateľ užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je 3 kalendárne mesiace,
- jednorazové zriaďovacie poplatky splatné zálohovou faktúrou sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
- poplatky za prevádzku sa užívateľovi účtujú v priebehu kalendárneho štvrtroku, v ktorom je služba poskytnutá.

(3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná užívateľ pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave prevádzkovateľa najneskôr do 14. dňa od dátumu vystavenia faktúry.

(4) Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, si prevádzkovateľ po predchádzajúcom náležitom upozornení (písomne alebo e-mailom) a uplynutí lehoty 15 dní, určenej na zaplatenie, vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb až do doby splatenia pohľadávky.

(5) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny zmluvných podmienok. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech užívateľa týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby a zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Ostatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú za nepodstatné.

(6) V prípade podstatnej zmeny zmluvných podmienok je prevádzkovateľ povinný oznámiť užívateľovi takúto podstatnú zmenu zmluvných podmienok písomne, elektronicky (emailom) alebo službou krátkych správ (SMS) a to najmenej jeden mesiac vopred (oznamovacia povinnosť prevádzkovateľ je splnená aj v prípade ak oznámenie adresované užívateľovi obsahuje informáciu o tom, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a o tom, kde sa so zmenami zmluvných podmienok môže užívateľ podrobne oboznámiť) a informovať užívateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak takéto podstatné zmeny neakceptuje.

(7) Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny podľa § 10 bod 6 týchto Podmienok; ak prevádzkovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

(8) V prípade, že nie je možné pripojenie používať pre závady, za ktoré zodpovedá prevádzkovateľ, má užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie ak závada trvala aspoň tri hodiny. Tento nárok zaniká, ak ho užívateľ neuplatní písomne (emailom alebo faxom) najneskôr do 3

mesiacov od posledného dňa trvania závady.

(9) Užívateľ vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie ktoré sú podmienkou úspešného doručenia písomností a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom. Užívateľ je povinný vopred oznámiť prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie písomností, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

§ 11. Zmluvné pokuty prevádzkovateľovi

(1) Každé nedodržanie časového limitu servisu poskytovaného prevádzkovateľom znamená zľavu (zmluvnú pokutu) 10% z pravidelného mesačného poplatku za pripojenie. O poskytnutie tejto zľavy musí užívateľ požiadať písomne najneskôr do 30 dní od porušenia povinnosti prevádzkovateľom, inak nárok na zľavu zaniká.

§ 12. Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu z:

- dôvodu vady poskytnutej služby (vrátane vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia),
- dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej prevádzkovateľom faktúrou,
- iného dôvodu súvisiaceho s plnením Zmluvy.

(2) Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať písomne jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť prevádzkovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca nárok na reklamáciu.

(3) Prevádzkovateľ je povinný prešetriť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení, najneskôr však do tridsiatich dní odo dňa doručenia reklamácie a v tejto lehote písomne oznámiť užívateľovi výsledok prešetrenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže prevádzkovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o tridsať dní. Prevádzkovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej tridsať dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak prevádzkovateľ odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

(4) Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby.

(5) V prípade uznania reklamácie bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

(6) V prípade ukončenia zmluvy je užívateľ povinný vrátiť prevádzkovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasť alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku Zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa užívateľ zaväzuje zaplatiť prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

§ 13. Osobné údaje

(1) Prevádzkovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje užívateľa, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov, ak ide o fyzickú osobu - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, podnikateľa - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo.

(2) Prevádzkovateľ môže získavať a spracúvať údaje užívateľa uvedené v § 13 bod 1 týchto Podmienok výhradne na účely uzavretia a plnenia Zmluvy a jej zmeny a ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu užívateľov.

(3) Prevádzkovateľ je oprávnený spracovávať údaje užívateľa uvedené v § 13 bod 1 týchto Podmienok po dobu platnosti Zmluvy ako aj po jej skončení v prípade ak je to nevyhnutné na zabezpečenie plnenia Zmluvy vo vzťahu k právam a povinnostiam zmluvných strán, ktoré ukončením Zmluvy nezanikli, ako aj na zabezpečenie fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok zmluvných strán vzniknutých v súvislosti so Zmluvou. V takomto prípade prevádzkovateľ spracováva údaje užívateľa až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky na ochranu práv a právom chránených záujmov, a to až do ukončenia využívania týchto zákonných prostriedkov.

(4) Prevádzkovateľ je oprávnený na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 13 bod 1 týchto Podmienok s inými podnikmi elektronických komunikácií, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých prevádzkovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia, či v predmetnom prípade existuje dôvod na

odmietnutie uzatvorenia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) bod 2 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

(5) Prevádzkovateľ je oprávnený spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu užívateľa výhradne pre potreby poštového styku prevádzkovateľ s užívateľom.

(6) Prevádzkovateľ zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov, ako aj informácií o užívateľovi v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(7) Prevádzkovateľ spracováva osobné údaje užívateľa podľa § 13 bod 1 týchto Podmienok alebo iné osobné údaje získané na základe súhlasu užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Prevádzkovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom ako budú kumulatívne splnené nasledujúce podmienky:

- všetky Zmluvy užívateľa boli riadne ukončené,
- prevádzkovateľ neeviduje voči užívateľovi žiadne pohľadávky,
- všetky podania užívateľa adresované prevádzkovateľovi sú prevádzkovateľom vybavené a osobné údaje nie sú nevyhnutné pre splnenie povinností prevádzkovateľa vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov,
- bol dosiahnutý účely, na ktorý bol poskytnutý súhlas užívateľa so spracovaním osobných údajov.

§ 14. Alternatívne riešenie sporov

(1) V prípade vzniku sporu medzi prevádzkovateľom a užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie podľa § 12 týchto Podmienok alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu, sťažnosť alebo iný podnet, je možné zaslať e-mailom na adresu: oranet@oranet.sk alebo poštou na adresu prevádzkovateľa ORANET, s.r.o., 02955 Novotý 171. Pokiaľ prevádzkovateľ na žiadosť, sťažnosť alebo iný podnet odpovedal spotrebiteľovi zamietavo alebo na ňu neodpovedal do tridsiatich dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

(2) Podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.

(3) Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, medzi ktoré patrí aj Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so sídlom Továrnská 7, P.O.Box 40, 828 55 Bratislava 24.

Kontakt:

Tel: +421 2 57 881 111 - automatická spojovateľka

Fax: +421 2 52 932 096 - podateľňa

E-mail: e-podatelna@teleoff.gov.sk

(ďalej len „**Úrad**“).

(4) Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, prevádzkovanou Európskou úniou. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke:

http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

§ 15. Mimosúdne riešenie sporov

(1) Spory, ktoré vznikli v oblasti upravenej zákonom o elektronických komunikáciách, v prípade, ak užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie podľa § 12 týchto Podmienok alebo so spôsobom jej vybavenia, rieši Úrad.

(2) Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom je oprávnený podať Úradu návrh na mimosúdne riešenie sporu s prevádzkovateľom, ktorý musí obsahovať:

- meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je užívateľom fyzická osoba,
- obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je užívateľom právnická osoba,
- názov a sídlo prevádzkovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- návrh riešenia sporu.

(3) K návrhu priloží užívateľ doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

(4) Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa § 15 bod 2 týchto Podmienok alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa § 15 bod 3 týchto Podmienok, Úrad užívateľa bezodkladne informuje

o nedostatkoch návrhu, vyzve užívateľa, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak užívateľ nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

(5) Návrh predloží užívateľ bezodkladne, najneskôr do štyridsiatich piatich dní odo dňa

- doručenia výsledku vybavenia reklamácie užívateľovi § 12 bod 3 týchto Podmienok alebo

- márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 12 bod 3 týchto Podmienok.

(6) Užívateľ a prevádzkovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši neustranne s cieľom jeho urovňovania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je šesťdesiat dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch deväťdesiat dní od podania úplného návrhu.

(7) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi užívateľom a prevádzkovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety užívateľ a prevádzkovateľ upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa § 15 bod 6 týchto Podmienok, Úrad upovedomí strany o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

§ 16. Záverečné ustanovenia

(1) Podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. V prípade ak prevádzkovateľ a užívateľ uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto Podmienok, budú mať ustanovenia Zmluvy prednosť pred týmito Podmienkami.

(2) Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené týmito Podmienkami alebo Zmluvou sa spravujú:

- v prípade ak je Zmluva uzatvorená s užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, ustanoveniami Občianskeho zákonníka,

- v prípade ak je Zmluva uzatvorená s užívateľom, ktorý je podnikateľom, ustanoveniami Obchodného zákonníka, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(3) Tieto Podmienky a Zmluva, právne vzťahy upravené týmito Podmienkami a Zmluvou (vrátane práv a povinností zmluvných strán), nároky z nich vyplývajúce ako aj ich výklad sa v celom rozsahu riadia výlučne právnym poriadkom Slovenskej republiky, s výnimkou jeho kolíznych ustanovení.

(4) Výlučnú právomoc na riešenie sporov, ktoré vzniknú alebo môžu vzniknúť z týchto Podmienok a Zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane nárokov na náhradu škody, majú sudy Slovenskej republiky. Ustanovenie tohto bodu nemá žiadny vplyv na platnosť ustanovenia § 14 a § 15 týchto Podmienok.

(5) Zmluva na využívanie pripojenia do siete možno zmeniť písomnými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami.

(6) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.

(7) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Platnosť zmluvy možno ukončiť:

- písomnou dohodou zmluvných strán,
- písomnou výpoveďou podľa § 7 týchto Podmienok,
- odstúpením od Zmluvy zo strany prevádzkovateľa podľa § 44 ods. 10 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov,
- odstúpením od Zmluvy zo strany užívateľa podľa § 44 ods. 7 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

(8) Užívateľ dátovej siete sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho súhlasu prevádzkovateľa neposkytne dátové pripojenie ďalšej osobe. Pri nedodržaní tejto povinnosti bude užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 663,- EUR. Ustanovenie tohto bodu platí len pre dátovo neobmedzené programy.

(9) Pri ukončení platnosti Zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť prevádzkovateľovi všetko, čo je vlastníctvom prevádzkovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení jej platnosti.

(10) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej zmluvy

Všeobecné a zmluvné podmienky platné od: 07.07.2017