

Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačnej služby - „sprostredkovanie prístupu do siete internet“

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 .Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (ďalej iba Všeobecné podmienky) upravujú podmienky, za ktorých Vladimír Malák VM-Servis, Francisciho 22, 054 01 Levoča, IČO: 40858324, zapísaný v živnostenskom registri ÚO Poprad, č.živ.reg. 741-9308 (ďalej iba Poskytovateľ) poskytuje Užívateľovi verejnú telekomunikačnú službu (ďalej iba VTS) na zmluvnom základe.
- 1.2. VTS je poskytovaná Poskytovateľom na základe všeobecného povolenia TÚSR .
- 1.3. VTS poskytuje Poskytovateľ v týchto oblastiach:
 - Sprostredkovanie prístupu do siete Internet
- 1.4.VTS je súhrn technických a organizačných prostriedkov, ktoré umožňujú obojsmerný elektronický prenos digitálne kódovaných informácií, ich spracovanie a uchovanie. VTS zabezpečuje Poskytovateľ aj prostredníctvom špecializovaných a oprávnených organizácií.
- 1.5.Bezpečnosťou VTS treba rozumieť najmä ochranu informácií a VTS proti prezradeniu, modifikácii, zníženie dostupnosti a odmietnutie zodpovednosti v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v informačných systémoch .

2. Aktivácia a podmienky poskytovania VTS

- 2.1. VTS bude Užívateľovi poskytovaná výlučne prostredníctvom technického vybavenia, **ktoré je homologizované** pre použitie v Slovenskej republike a **vyhovuje príslušným technickým normám platným v Slovenskej republike a EU.**
- 2.2. Poskytovateľ vykoná aktiváciu VTS dňom uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve, alebo jej dodatkom dohodnuté inak.
- 2.3. Dátumom aktivácie služby sa rozumie dátum sprístupnenia prístupu do VTS o čom sa vyhotoví protokol o odovzdaní a prevzatí.
- 2.4. Po vzájomnej dohode môže byť aktivácia vykonaná aj pred pod podpisom zmluvy o pripojení.
- 2.5. Pri užívaní VTS musí Užívateľ dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne normy platné v SR a inštrukcie Poskytovateľa. Ak je užívanie VTS viazané na získanie príslušných povolení, je Užívateľ povinný si tieto povolenia včas zaobstarat' a po celú dobu trvania zmluvy zaistiť ich platnosť.
- 2.6. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek aj bez písomného upozornenia prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah z dôvodov porúch na sieti alebo na zariadení poskytujúcom vlastnú VTS alebo na zariadeniach iných operátorov.
- 2.7. V prípade vykonania kontroly, zmien alebo údržby technického vybavenia, alebo zmien spôsobu poskytovania VTS je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah, pokiaľ o tom Užívateľ písomne /prípadne faxom alebo elektronickou poštou/ informoval aspoň 3 dni vopred.
- 2.8. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup Užívateľa k VTS, pokiaľ tento neplní riadne a včas svoju povinnosť platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo inú svoju zmluvnú povinnosť a nezjedná nápravu ani na základe výzvy Poskytovateľa, v ktorej mu musí byť poskytnutá aspoň 7 dňová dodatočná lehota k splneniu porušovanej povinnosti. Za písomnú výzvu sa považuje aj zaslanie e-mailu na kontaktný e-mail Užívateľa, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.

3. Cena, platobné a fakturačné podmienky

- 3.1. Užívateľ sa zaväzuje platiť za poskytované VTS cenu vo výške podľa Cenníka služieb Poskytovateľa (ďalej len "Cenník") a za podmienok stanovených v tomto článku (3) Cena za služby sa účtuje odo dňa aktivácie služby. O aktivácii služby sa vyhotoví protokol o odovzdaní a prevzatí.
- 3.2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť ceny ním poskytovaných VTS. Zmeny cien s uvedením dátumu počiatku ich platnosti musia byť oznámené Užívateľovi písomne /prípadne faxom alebo e-mailom/ najmenej mesiac vopred. Ak nebude Poskytovateľovi najmenej do 5 dní pred dátumom počiatku platnosti zmien doručené písomné prehlásenie Užívateľa o odstúpení od zmluvy, platí že Užívateľ so zmenou súhlasí.
- 3.3.Vyúčtovanie ceny VTS bude uskutočňované spätne za predchádzajúce dohodnuté obdobie spolu s predplátym za VTS na nasledujúce obdobie. Užívateľ si v zmluve môže špecifikovať, ktorým z ďalej uvedených spôsobov bude uskutočňovať platbu:
 - inkasom z účtu Užívateľa
 - platbou na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom so splatnosťou v lehote 10 dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi
- 3.4. V prípade omeškania Užívateľa s platením ceny poskytovaných VTS, je tento povinný uhradiť Poskytovateľovi aj úrok z omeškania v zmysle platného zákona.
- 3.5. Ak bude Užívateľ objednanú VTS sprostredkovať tretím osobám za odplatu, alebo aj bezodplatne bez písomného súhlasu Poskytovateľa, ceny služby uvedené v platnom cenníku sa zvyšuje o 100 %, ak sa také konanie preukáže aj spätne, má Poskytovateľ právo žiadať od Užívateľa doplatok cien za každý mesiac v ktorom k takémuto konaniu Užívateľa došlo. Užívateľ je povinný tento doplatok uhradiť do 14 dní od jeho vyúčtovania.
- 3.6. O zmenu služby je možné požiadať písomnou formou, minimálne však päť dní pred nasledujúcim kalendárny mesiacom od začiatku ktorého sa má zmena vykonať.

4. Podmienky uzatvorenia zmluvy

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v zmluve.nosť aj na dobu určitú.
- 4.2. Podmienkou podpisania zmluvy je, že Užívateľ musí splniť podmienky, za ktorých sú VTS poskytované a musí mať uhradené všetky doterajšie záväzky voči Poskytovateľovi.
- 4.3. Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu s Užívateľom, pokiaľ si tento nesplnil povinnosti v bodoch 4.1, 4.2

4.4. Užívateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Poskytovateľa o vzniku skutočností, ktoré by mohli ovplyvniť platnosť zmluvy alebo z nej vyplývajúcich záväzkov.

5. Trvanie zmluvy a ukončenie zmluvy §44 351/2011Z.z.

5.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedeným v dohode.

5.2. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov výslovne v nej uvedených ako aj v iných ustanoveniach týchto všeobecných podmienok a z ďalších dôležitých dôvodov, za ktoré sa považuje najmä:

- vyhlásenie konkurzu na majetok druhej zmluvnej strany alebo zamietnutie návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku,
- porušenie povinnosti Užívateľa riadne a včas platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo plniť ďalšie zmluvné povinnosti, pokiaľ Užívateľ nevykoná nápravu ani do jedného mesiaca od doručenia výzvy Poskytovateľa v zmysle bodu 2.6. týchto všeobecných podmienok:
- opätovné porušenie zmluvnej povinnosti, k splneniu ktorej bol už Užívateľ v minulosti Poskytovateľom aspoň jedenkrát vyzvaný, v tomto prípade je Poskytovateľ oprávnený od zmluvy bez ďalšieho odstúpiť, bez toho, aby na to Užívateľa vopred upozornil a poskytol mu ďalšiu lehotu na plnenie.

5.3. Užívateľ je oprávnený odstúpiť bez sankcii ak ani po opakovanej reklamacii nedôjde k náprave a funkčnosti pripojenia.

5.4. Zmluvné strany sú oprávnené zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú kedykoľvek vypovedať s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

6. Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy

6.1. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu.

6.2. Zmluva o poskytovaní VTS je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných univerzálnych právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

7. Technické vybavenie pre poskytovanie VTS.

7.1. V prípade potreby môže Poskytovateľ poskytnúť Užívateľovi technické vybavenie pre poskytovanie VTS /ďalej iba technické vybavenie/ do užívania po dobu trvania platnosti zmluvy. Technické vybavenie ostáva vo vlastníctve Poskytovateľa.

7.2. Od okamihu, kedy je Užívateľovi technické vybavenie Poskytovateľa dodané, až do doby jeho vrátenia, nesie Užívateľ zodpovednosť za jeho stratu, odcudzenie, zničenie, poškodenie, znehodnotenie alebo zneužitie. Užívateľ nie je oprávnený vykonať na technickom vybavení Poskytovateľa akékoľvek zmeny, úpravy alebo opravy. Potrebu zmien, opráv alebo úprav je povinný Užívateľ písomne oznámiť Poskytovateľovi.

7.3. Aj bez predchádzajúceho oznámenia je Poskytovateľ oprávnený vykonávať zásahy do technického vybavenia, či vymeniť celé technické vybavenie alebo jeho časť, ak to považuje za nutné pre riadne plnenie svojich zmluvných povinností.

7.4. Užívateľ je kedykoľvek povinný umožniť Poskytovateľovi, či ním určenej osobe vykonanie kontroly technického vybavenia za účelom zistenia jeho využívania.

7.5. Pokiaľ si Užívateľ zaobstaral technické vybavenie pre poskytovanie VTS inak ako prostredníctvom Poskytovateľa, zodpovedá za akúkoľvek škodu vzniknutú v dôsledku porušenia tejto povinnosti. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať zmeny, opravy či úpravy technického vybavenia Užívateľa.

8. Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia.

8.1. Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy súvisiace s poskytovaním VTS, je Užívateľ povinný ústne alebo písomne oznámiť na adrese: Vladimír Malák VM-Servis, Francisciho 22, 054 01 Levoča, alebo na tel. čísle: 0907 998 058 či e-mail na adrese: vmalak@vmnet.sk

8.2. Odborní pracovníci Poskytovateľa vynaložia všetky dostupné prostriedky a úsilie na odstránenie poruchy po obdržaní oznámenia, že táto porucha nastala v čo najkratšom čase.

8.3. Užívateľ ma právo na bezplatné odstránenie porúch ktoré nezavinil. Náklady na odstránenie porúch, ktoré zavinil Užívateľ či osoby, ktorým umožnil užívať technické vybavenie pre poskytovanie VTS, sa Užívateľ zaväzuje uhradiť do 15 dní od doručenia ich písomného vyúčtovania formou faktúry.

9. Zodpovednosť za vady.

9.1. Za vady poskytovanej VTS, ktoré majú technický alebo prevádzkový charakter, zodpovedá Poskytovateľ len v prípade, že boli spôsobené zavineným porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za vady poskytovanej VTS, ktoré boli spôsobené:

- vadami či nevhodnosťou technického vybavenia Užívateľa,
- nesprávnym postupom Užívateľa pri užívaní pri užívaní technického vybavenia alebo vlastnej VTS,
- poškodením alebo zásahom Užívateľa do technického vybavenia alebo poskytovania VTS,
- porušením zmluvných povinností alebo povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo všeobecne záväzných právnych noriem
- prerušením alebo obmedzením poskytovania VTS v dôsledku prerušenia lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného iným telekomunikačným operátorom.

9.2. Užívateľ si uplatní technické alebo prevádzkové vady VTS u Poskytovateľa doporučeným listom. Poskytovateľ je

povinný odstrániť vady v lehote primeranej jej rozsahu a závažnosti.

9.3. Po dobu, kedy Užívateľ nemohol pre vady VTS, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, túto VTS užívať, najskôr však odo dňa preukázateľného odoslania oznámenia o vade, nie je Užívateľ povinný platiť cenu VTS. Ak môže Užívateľ VTS využívať len čiastočne, poskytne mu Poskytovateľ primeranú zľavu z ceny. Na základe dohody s Užívateľom je Poskytovateľ oprávnený zaistiť poskytovanie VTS náhradným spôsobom.

9.4. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi VTS škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku neposkytnutia VTS alebo jeho vadného poskytnutia.

10. Zodpovednosť Vladimír Maľák VM-Servis

10.1. Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za obsah komunikácií ani za škodu, ktorú môže ich obsah spôsobiť.

10.2 Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za služby sprístupnené prostredníctvom Vladimír Maľák VM-Servis poskytované Užívateľom ani za škodu, ktorú môžu tieto služby spôsobiť, alebo ktorú spôsobili.

10.3 Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za ochranu zariadení a dát Užívateľa pred ich zneužitím, alebo zničením cez prístup z VTS Poskytovateľa.

11. Reklamačný poriadok §45 351/2011 Z.z.

11.1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči výške účtovanej ceny, alebo v prípade poskytnutia VTS v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v zmluve. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote najneskôr do 30 dní inak sa reklamácia považuje za uznanú.

11.2. Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny je Užívateľ podať písomne v lehote najneskôr 30 dní odo dňa doručenia faktúry, v ktorej by mala byť reklamovaná skutočnosť zohľadnená, pričom uplatnenie reklamácie proti výške účtu nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie VTS v lehote jej splatnosti.

11.3. Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovne:

- Jednoduché prípady reklamácií, ktoré nevyžadujú technické šetrenie do 15 dní odo dňa nahlásenia,

- Zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické šetrenie, do 30 dní odo dňa nahlásenia.

11.4. V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných VTS bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu. **§43 ods.10 b) 351/2011Z.z.**

11.5. Tento reklamačný poriadok nesmie byť v rozpore s novelami zákona o elektronických komunikáciách.

12. Mimosúdne riešenie sporov

12.1. Ak užívateľ nie je spokojný s vybavením reklamácie môže požiadať TÚ SR o mimosúdne vyriešenie sporu podľa **§75 351/2011Z.z.**

13.Majetok Poskytovateľa

13.1Poskytovateľ zostáva výhradným vlastníkom akýchkoľvek vecí a práv, ktoré Užívateľovi v súvislosti s poskytovaním VTS umožnil užívať alebo s nimi inak disponovať. K softvéru, ktorý bol prípadne daný k dispozícii v súvislosti s poskytovaním VTS, bola poskytnutá nevýhradná a neprevoditeľná licencia, a to len za účelom užívania VTS poskytovanej Poskytovateľom.

13.2Užívateľ sa zaväzuje vrátiť Poskytovateľovi do 3 pracovných dní po ukončení zmluvy akékoľvek technické vybavenie, dokumenty, softvér atď., ktoré mu poskytol Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním VTS.

14.Mlčanlivosť

14.1. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti so zmluvou a poskytovaním VTS oboznáma, ibaže sa jedná o skutočnosť všeobecne známe či známe osobe, s ktorou sú prejednávané. Zmluvné strany zaistia dodržiavanie tohto záväzku mlčanlivosti tiež u svojich zamestnancov a osôb, ktoré k plneniu svojich záväzkov použijú.

15.Záverečné ustanovenia

15.1Ak nebolo zmluvnými stranami inak dohodnuté, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma stranami.

15.2Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokolvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali.- V konkrétnej zmluve je možné dohodou zmluvných strán upraviť niektoré ustanovenia inak, ako je to uvedené vo Všeobecných podmienkach.

15.3Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) o tejto zmene najmenej 1 mesiac vopred. Ak Užívateľ nevyužije právo vypovedať zmluvu do mesiaca nasledujúceho po dni doručenia oznámenia o zmene Všeobecných podmienok, má sa za to, že s oznámenou zmenou súhlasí.

16.Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.2.2004 a upravené v zmysle platnej legislatívy 1.12.2011a 26.5.2015

V Levoči, dňa 26.5.2015

Vladimír Maľák VM-Servis