

Všeobecné podmienky spoločnosti TKR s. r. o. Humenné na poskytovanie služby prístupu do siete Internet

vydané podľa § 41 a nasl. Zákona č. 351/2011 Z. z.
o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“)

z titulu usporiadanie vzájomných práv a povinností Zmluvy o pripojení uzatváraanej medzi TKR s. r. o. Humenné, ako poskytovateľom a právnickou alebo fyzickou osobou, ako užívateľom, týkajúcej sa poskytovania služby prístupu do siete Internet, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1 TKR s. r. o. Humenné je oprávneným Poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet.
- 1.2 Služby poskytovateľa podľa týchto všeobecných podmienok (ďalej len „Podmienky“) sú poskytované prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete – káblových distribučných rozvodov (ďalej len „siet“)
- 1.3 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.
- 1.4 Pre účely Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“) sa definujú nasledovné pojmy:
 - 1.4.1 **Zmluva o pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi Poskytovateľom a účastníkom; jej súčasťou je špecifikácia služby, objednávkový formulár, tieto podmienky a tarifa.
 - 1.4.2 **Zmluvné dokumenty** sú Podmienky, Zmluva, objednávkový formulár, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.
 - 1.4.3 **Cena** je cena za služby poskytované Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
 - 1.4.4 **Dôverné informácie** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné alebo je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.
 - 1.4.5 **Tarifa** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný spoločnosťou TKR s.r.o., Humenné. Tarifa je dostupná v zákazníckom centre a na internetovej stránke www.tkrhumenne.sk. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.
 - 1.4.6 **Koncové miesto** je účastnícka prípojka k sieti, koncový bod siete poskytovateľa. Koncové miesto sa nachádza vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v zmluve ako miesto inštalácie.
 - 1.4.7 **Káblový modem** patrí medzi zariadenia Poskytovateľa a pripája sa medzi počítač a Koncové miesto.
 - 1.4.8 **Porucha** je stav, ktorý užívateľovi znemožňuje využívať služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.
 - 1.4.9 **Pripojením** sa rozumie pripojenie počítača na sieť za účelom poskytovania služieb.
 - 1.4.10 **Sieť Internet** je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.
 - 1.4.11 **Služba** je verejná telekomunikačná služba prístupu do siete internet a ďalšie služby poskytované prostredníctvom siete internet alebo v súvislosti s ňou.
 - 1.4.12 **Viazanosťou** sa rozumie zotrvanie Užívateľa v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom po dobu 12/24roch mesiacoch.
 - 1.4.13 **Zariadenia Poskytovateľa** sú telekomunikačné zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné telekomunikačné služby (napr. káblový modem, wifi modem). Zariadenia sú majetkom Poskytovateľa (ak nebolo dohodnuté inak) a patria medzi telekomunikačné zariadenia, ktoré sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.
- 1.5 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

Čl. 2 Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služieb je:
 - 2.1.1 Závazok Poskytovateľa pripojiť počítač na sieť za účelom poskytovania služieb a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve

2.1.2 Závazok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

- 2.2 Poskytovateľ poskytuje Službu prístupu do siete Internet ako dátovo a časovo neobmedzenú službu.

Čl. 3 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

- 3.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.
- 3.2 Poskytovateľ poskytuje Služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať služby v takejto lokalite.
- 3.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, ak:
 - jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné a v mieste inštalácie nie je vybudované koncové miesto alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite;
 - záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo Poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal;
 - jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi;
 - záujemca nesúhlasí s Podmienkami.
- 3.4 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii v Zákazníckom centre TKR s.r.o., Humenné (ďalej len ZC)
- 3.5 Pre užívanie služby potrebuje Užívateľ funkčný a nainštalovaný Počítač.
- 3.6 Zariadenia Poskytovateľa sú počas doby užívania Služby vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa (s výnimkou zariadení, ktoré si Užívateľ zakúpil) a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať.

Čl. 4 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Užívateľovi Káblový modem, ktorý je počas doby užívania Služby zapožičaný Užívateľovi bezplatne. Užívateľ nie je oprávnený pripojiť ku Koncovému miestu vlastný Káblový modem.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi buď priamo alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelosti v poskytovaní Služieb.
- 4.3 Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprímerané náklady zo strany Užívateľa.
- 4.4 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.
- 4.5 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník:
 - nezaplatí cenu za poskytované služby alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi v lehote splatnosti po predchádzajúcom upozornení
 - iným spôsobom porušuje zmluvné podmienky
- 4.6 Poskytovateľ je povinný:
 - uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl.3.3 Podmienok
 - poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite
 - bezodplatne odstrániť poruchu v poskytovaní služby, ktorú zavini

Čl. 5 Práva a povinnosti Užívateľa

- 5.1 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať zariadenia Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepripájať k zariadeniam Poskytovateľa ani ku koncovému miestu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené Poskytovateľom alebo, ktoré nespĺňajú požiadavky

- príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v SR.
- 5.2 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nesmie najmä zmeniť Miesto inštalácie bez vedomia Poskytovateľa alebo poskytovať Zariadenie Poskytovateľa ako zálohu.
- 5.3 Užívateľ je povinný informovať ZC o krádeži, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa ihneď, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny za Káblový modem uvedenej v Tarife.
- 5.4 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ začal poskytovať ním odobieranú Službu. Užívateľ je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a, ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa o možnosti vypovedania Zmluvy.
- 5.5 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním porúch, opravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas.

Čl. 6 Zásady správneho užívania

- 6.1 Cieľom povinností Užívateľa, ktoré sú uvedené v čl.5 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvalitu užívania Služby pre ostatných užívateľov.
- 6.2 Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby treťou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v čl.6.2 Podmienok je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify za každé také porušenie v lehote do 15 dní od zistenia porušenia povinností ustanovených v čl.6.2 Podmienok a Užívateľ je povinný ju zaplatiť v lehote 14 dní od doručenia vyúčtovanej zmluvnej pokuty.
- 6.3 Zásahy do siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.
- 6.4 V prípade, že Užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 6.2 a 6.3 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných užívateľov a Siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy, znovu pripojí takéhoto Užívateľa, len ak Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovu pripojenie.

Čl. 7 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

- 7.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 122/2013 Z. z. a Zákonom o elektronických komunikáciách.
- 7.2 Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, fakturácie a evidencie užívateľov spracúvať osobné údaje užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č 122/2013 Z. z. počas doby platnosti zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko,

adresu a rodné číslo. Ak ide o právnickú osobu alebo fyzickú osobu podnikateľa: obchodné meno a sídlo podnikania.

- 7.3 Užívateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.
- 7.4 Ak Užívateľ nespĺní svoju povinnosť podľa čl. 7.3 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.
- 7.5 Užívateľ podpisom Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov spôsobom uvedeným v Podmienkach.

Čl. 8 Cena

- 8.1 Užívateľ je povinný zaplatiť cenu v pravidelných opakovaných platbách, resp. cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby. Cena za opakované platby sa platí za obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Deň splatnosti je posledný kalendárny deň v mesiaci, v ktorom je služba poskytovaná, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.
- 8.2 Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v zmluve. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife.
- 8.3 Užívateľ je povinný riadne a včas uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne TKR s.r.o. Humenné najneskôr v deň splatnosti.
- 8.4 Užívateľ je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu.
- 8.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Užívateľ zaplatí cenu za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cenu za pripojenie alebo znovu pripojenie.
- 8.6 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.
- 8.7 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymożenie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) ním vykonanej platby a tiež k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.
- 8.8 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za pripojenie, cena za zriadenie Koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.
- 8.9 Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.
- 8.10 Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 24 hodín, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá užívateľ alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásí takúto poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese Poskytovateľovi, alebo sa Poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a Užívateľ si taktok uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

Čl. 9 Pozastavenie poskytovania Služby

- 9.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto

odseku oznámi Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a zaplataenia ceny za znovu pripojenie podľa Tarify alebo do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

Čl. 10 Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhraní siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídenia alebo odstránenia škody.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou počítača a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku.
- 10.3 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich odovzdania Poskytovateľovi. Ak napriek tomu vznikne škoda postupuje sa primerane podľa čl.5.3 Podmienok.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odobratej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.
- 10.5 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:
- 10.5.1 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním technického zariadenia (napr. káblového modemu)
 - 10.5.2 užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup,
 - 10.5.3 porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl.8.10 Podmienok,
 - 10.5.4 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami,
- 10.6 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Užívateľovho hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do siete, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s dôvernou informáciou.
- 10.7 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 10.8 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované Poskytovateľom, pripojením neautorizovaného počítača na sieť alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.
- 10.9 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný zo škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélia, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polícia alebo iných orgánov verejnej správy.

Čl. 11 Odstraňovanie porúch

- 11.1 Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl.5.5 Podmienok.
- 11.2 Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídenia alebo odstránenia Poruchy.

11.3 Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom podľa čl.6 Podmienok alebo ktorá vznikla mimo Siete na strane Užívateľa, vrátane Poruchy v počítači.

11.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl.11.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

11.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je opakovane zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ odstráni Poruchu na náklady Užívateľa. Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškani so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

11.6 Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých Užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

11.7 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ alebo Poskytovateľom určený zmluvný dodávateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

Čl. 12 Reklamačný poriadok

- 12.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 12.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytnutej Služby alebo zariadenia v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) Služby alebo zariadenia, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa uhradiť príslušnú cenu podľa zmluvy. Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehote, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.
- 12.3 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny/faktúry za poskytovanie služieb v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.
- 12.4 Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 12.2 a 12.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.
- 12.5 Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však 30 dní a zároveň písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 12.6 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom. Toto právo si musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.
- 12.7 Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynuli viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.
- 12.8 Ak Užívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamácie, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Užívateľ a písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie

- Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.
- 12.9 Reklamácia vo veci prešetrenia Ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za poskytnutú Službu. Ak Cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 12.10 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí Cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 12.11 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa a Poskytovateľa.
- 12.12 Užívateľ (fyzická osoba) má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Následne má užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (podľa Zákona 391/2015 Z. z. O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 12.13 Ak Užívateľ (právnická osoba) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranné rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
- Čl. 13 Mlčanlivosť**
- 13.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 13.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.
- Čl. 14 Doručovanie písomností**
- 14.1 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnéj adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené piaty deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktnéj adresy podľa čl. 7.2 Podmienok zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnéj adresy a v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktnéj adrese (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.
- 14.2 V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva

voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

14.3 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

Čl. 15 Zmena Zmluvy

- 15.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby a spôsob platby.
- 15.2 Užívateľ je oprávnený písomne alebo elektronickou poštou požiadať o zmenu rozsahu poskytovanej Služby podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia.
- 15.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) oznámiť návrh na zmenu alebo zrušenie poskytovania niektorej zo služieb alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny alebo zrušenia a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby z ostatných služieb alebo spôsobov platby. Užívateľ má právo z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, doručením písomnej výpovede najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny, alebo zvolí si inú službu alebo spôsob platby. Ak si užívateľ najneskôr v deň účinnosti takejto zmeny ne zvolil iný rozsah služieb alebo spôsob platby a ani nevypovedal zmluvu, poskytovateľ má právo písomne na kontaktnú adresu vypovedať zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania služieb k poslednému dňu prebiehajúceho obdobia.
- 15.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarify podľa čl.16 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok alebo Tarify.
- 15.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 15.2 až 15.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch zmluvných strán.
- 15.6 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obojoma zmluvnými stranami.

Čl. 16 Zmena Podmienok a Tarify

- 16.1 Poskytovateľ si v súlade s § 44 a nasl. Zákona vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify.
- 16.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarifu, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. internetovej stránke, zaslaním SMS, infokanáľom TKR) o tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť v ZC. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Užívateľa.
- 16.3 Ak Užívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny Poskytovateľom. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak užívateľ nevypovie zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify.

Čl. 17 Trvanie a zánik Zmluvy

- 17.1 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obojoma zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania Služieb.
- 17.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú
- 17.3 Užívateľ môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:
- 17.3.1 do termínu ukončenia prác na zriadení KDS (účastníckej prípojke), je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
- 17.3.2 ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;
- 17.3.3 ak poskytovateľ ani po reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;
- 17.3.4 ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase;

- 17.3.5 ak Poskytovateľ neposkytuje službu po dobu dlhšiu ako 30 dní
- 17.4 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
- 17.4.1 ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení KDS;
- 17.4.2 ak účastník žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;
- 17.4.3 ak účastník neoprávnené zasahuje do zariadení KDS alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci z nedbanlivosti;
- 17.4.4 ak užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- 17.4.5 ak užívateľ pripojil na sieť neschválené zariadenie a ani po výzve ho neodpojil;
- 17.4.6 ak sa osobné údaje užívateľa uvedené v zmluve preukážu ako nepravdivé;
- 17.4.7 ak opakovane používa sieť spôsobom znemožňujúcim jej kontrolu Poskytovateľom.
- 17.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou oboch zmluvných strán ku dňu určenému v dohode.
- 17.6 Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek strana. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi cenu za poskytovanie služieb a iné ceny a platby podľa zmluvy, a užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.
- 17.7 Odstúpenie od Zmluvy je platné dorúčením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 17.8 V prípade ukončenia zmluvy je Užívateľ povinný vrátiť zapožičané Zariadenie Poskytovateľa s príslušenstvom, ktoré Užívateľ prevzal od Poskytovateľa v ZC najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa zániku zmluvy o poskytovaní služieb a to na svoje náklady a zodpovednosť.
- 17.9 Ak Užívateľ nevráti Zariadenie Poskytovateľa v termíne uvedenom v Čl. 17.8 Podmienok alebo ho vráti v nefunkčnom stave alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazový poplatok za zariadenie vo výške uvedenej v Tarife.
- 17.10 Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, že uzatvoril s Poskytovateľom zmluvný vzťah s viazanosťou na službu, nepožiada počas doby viazanosti zmenu poskytovanej Služby a nepožiada o ukončenie zmluvného vzťahu, ani sa nedopustí takého konania a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby. Ak ani jedna zo zmluvných strán, po uplynutí doby viazanosti neukončí zmluvný vzťah, zmluvný vzťah pokračuje ďalej na dobu neurčitú.
- 17.11 V prípade porušenia záväzku stanoveného v Čl. 17.10 Podmienok sa užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške zostávajúcich paušálnych platieb za Službu do konca doby viazanosti. Zmluvnú pokutu vyúčtuje Poskytovateľ Užívateľovi vystavením osobitnej faktúry s lehotou splatnosti 14 dní.
- 17.12 Pokiaľ sa Užívateľ pri podpise Zmluvy rozhodne zakúpiť Zariadenie Poskytovateľa (káblový modem/wifi modem) a zaplatiť zaň cenu uvedenú v Tarife, nie je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu, teda sa naň viazanosť nevzťahuje
- 17.13 Zmluva o pripojení zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu.

Čl. 18 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 18.1 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých Poskytovateľ a Užívateľom obdržia po jednom origináli.
- 18.2 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ju slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.
- 18.3 Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 7. 2016