

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

I. Úvodné ustanovenia

Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“) medzi spoločnosťou R&S Computer, s. r. o., Sekule č. 572, 908 80 Sekule, IČO: 36 281 590, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel s.r.o., vložka č. 18158/T a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré sú užívateľmi verejných elektronických komunikačných služieb a vstupujú do zmluvných vzťahov s Poskytovateľom.

Spoločnosť R&S Computer, s. r. o., ako poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb v zmysle zákona NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“), je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR oprávnený poskytovať služby v oblasti verejného prenosu dát a sprostredkovania prístupu do siete Internet.

II. Vymedzenie základných pojmov

POSKYTOVATEĽ - je spoločnosť R&S Computer, s.r.o., ktorá poskytuje alebo zabezpečuje poskytovanie Služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, podľa Zmluvy a v rozsahu vydaných licencií a povolení.

UŽÍVATEĽ – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa verejne dostupné Služby a tieto Služby ďalej neposkytuje ani prostredníctvom nich neposkytuje ďalšie Služby.

SLUŽBY – elektronické komunikačné služby, ktoré sú verejne dostupné, sú poskytované za odplatu a spočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieti WiFi Poskytovateľa v kvalite a za podmienok uvedených v Zmluve. Služby poskytované Užívateľovi zo strany Poskytovateľa počas trvania Zmluvy zahŕňajú:

- a) prístup do verejnej siete WiFi Poskytovateľa rôznymi prenosovými rýchlosťami, ktoré sú zdieľané a s využitím Služieb uvedených v aktuálnom Cenníku služieb
- b) zaistenie prenosu dát medzi jednotlivými Koncovými zariadeniami verejnej siete WiFi Poskytovateľa
- c) prístup do siete Internet prostredníctvom verejnej siete WiFi Poskytovateľa.
- d) servis a opravy Koncového zariadenia, ktoré Poskytovateľ Užívateľovi dodal ako súčasť poskytovania Služby; ak Poskytovateľ Užívateľovi Koncové zariadenie nedodal, servis a opravy Koncového zariadenia nie sú súčasťou poskytovania Služby.

Službami nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou siete. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj Koncového zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

ZMLUVA – zmluva o pripojení a poskytovaní elektronických komunikačných služieb prístupu do siete spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť koncové zariadenie účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb a Cenník služieb. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok a znením zmluvy je záväzným znením Všeobecných podmienok, ak nie je v Zmluve výslovne uvedené, že je záväzným ustanovením Zmluvy a právna úprava Všeobecných podmienok sa vylučuje.

CENNÍK SLUŽIEB – aktuálny cenník Služieb poskytovaných Poskytovateľom; obsahuje podrobnosti o cenách Služieb, o príplatkoch, o bezplatne poskytovaných Službách, ako aj podmienky, za ktorých sa jednotlivé ceny uplatňujú. Cenník služieb je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Cenník služieb je dostupný na Webovej stránke.

ZÁUJEMCA – fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom určeným v týchto Všeobecných podmienkach o uzavretie Zmluvy na poskytovanie Služieb.

UŽÍVATEĽSKÉ ROZHRANIE – adresa: [http:// klient.rscomputer.sk](http://klient.rscomputer.sk); virtuálny priestor na bezprostrednú komunikáciu medzi Užívateľom a Poskytovateľom, v ktorom Poskytovateľ informuje Užívateľa o Službách, ktoré Užívateľ využíva alebo môže využívať, o podmienkach poskytovania Služieb, o fakturáciách Služieb a o všetkých dôležitých skutočnostiach podstatných pre poskytovanie Služieb (informácie o plánovaných výpadkoch, o odstraňovaní havarijných situácií, informácie o zmenách v Cenníku služieb alebo vo Všeobecných podmienkach a podobne). Užívateľské rozhranie je Užívateľ oprávnený využívať na podávanie návrhov, žiadostí a podnetov Poskytovateľovi a tiež na podávanie informácií o poruche. Užívateľ je povinný sa na užívateľské rozhranie pravidelne prihlasovať; všetky informácie zverejnené Poskytovateľom na užívateľskom rozhraní sa považujú za Užívateľovi riadne doručené a Užívateľovi známe.

PREBERACÍ PROTOKOL – je záznam o pracovných činnostiach vykonaných u Užívateľa a o koncových zariadeniach odovzdaných Užívateľovi. Preberací protokol obsahuje skutočný dátum aktivácie Služby a skutočný dátum odovzdania koncového zariadenia, ak sa koncové zariadenie Užívateľovi odovzdáva.

VEREJNÁ SIETĚ - je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.

KONCOVÉ ZARIADENIA – sú elektronické komunikačné zariadenia, ktoré slúžia na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb a sú určené na pripojenie na koncové body siete. Vlastníkom Koncových zariadení, ak boli Užívateľovi dodané ako súčasť poskytovania Služby podľa Zmluvy a ak v Zmluve nie je výslovne uvedené inak, je aj po ukončení platnosti Zmluvy Poskytovateľ.

ZABEZPEČENÝ PRENOS DÁT - je taký prenos dát, pri ktorom sa vykonáva automatická kontrola, či dáta medzi dvoma portami dátovej siete WiFi boli prenesené.

KONCOVÝ BOD SIETE – je spojovací bod s technickým rozhraním medzi elektronickou komunikačnou sieťou Poskytovateľa a pripojovaným zariadením Užívateľa.

PORUCHA – je stav, ktorý Účastníkovi neumožňuje alebo sťažuje používať Koncové zariadenie alebo Službu z dôvodov na strane Poskytovateľa alebo stav, keď Služba z dôvodov na strane Poskytovateľa nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov Služieb. Za Poruchu sa nepovažuje akékoľvek prerušenie napájania v priestoroch Užívateľa, ktoré nezabezpečuje Poskytovateľ, porucha na vnútornom vedení alebo koncovom zariadení, ktoré nie je vo vlastníctve Poskytovateľa, ani porucha spôsobená činnosťou Užívateľa. Za poruchu sa nepovažuje ani stav, kedy Užívateľ nemôže používať Služby kvôli nemožnosti zaistiť a dosiahnuť nutnú spoluprácu zo strany Užívateľa na zabezpečenie prístupu zamestnancom Poskytovateľa alebo ním povereným osobám s cieľom odstrániť Poruchu. Za Poruchu sa nepovažuje stav, kedy Užívateľ nemôže používať službu alebo Poskytovateľ nemôže poskytovať Službu z dôvodu vyššej moci.

RÝCHLOSŤ SŤAHOVANIA A ODOSIELANIA DÁT – rýchlosť prenosu signálov v sieti WiFi Poskytovateľa

a) Minimálna rýchlosť je najnižšia rýchlosť, ktorú sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Užívateľovi podľa Zmluvy. V zásade by skutočná rýchlosť nemala byť nižšia ako minimálna rýchlosť s výnimkou prípadov prerušenia služieb. Minimálna rýchlosť je uvedená v Cenníku služieb.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. za predpokladu že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je uvedená v Cenníku služieb.

c) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

d) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Užívateľ môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 80% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu.

Za zníženú rýchlosť Služby sa považuje stav, kedy dlhodobo nie je možné dosiahnuť bežne dostupnú rýchlosť. V prípade, ak sa po preverení podnetu Užívateľa zo strany Poskytovateľa opakovane preukáže znížená rýchlosť služby a tento stav nie je možné zo strany Poskytovateľa odstrániť, Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť Užívateľovi úpravu podmienok Zmluvy tak, aby zodpovedali reálne dosahovaným hodnotám rýchlosti vrátane primeranej úpravy ceny za poskytovanie služby, alebo, ak takáto úprava nie je možná alebo Užívateľ s navrhovanou úpravou nesúhlasí, Užívateľ je oprávnený odstúpiť bez sankcií od Zmluvy. Znížená rýchlosť Služby

nemá vplyv na súkromie Užívateľov a na ochranu ich osobných údajov, významné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti však môžu ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne. Rýchlosť sťahovania a odosielania dát môže byť výrazne nižšia v závislosti od sily signálu potrebného na poskytnutie Služby v príslušnej lokalite, od počtu ďalších aktívne pripojených Užívateľov v danom okamihu v príslušnej lokalite, ako aj iných faktorov. Poskytovateľ je oprávnený v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti Služby stanoviť obmedzenia pre Užívateľov, ktorí používajú programy na automatické alebo dlhodobé sťahovanie veľkého objemu dát alebo aplikácie umožňujúce prenos hlasu alebo správ v sieti Internet.

OPATRENIA NA RIADENIE PREVÁDZKY – opatrenie alebo súbor opatrení vykonávaných Poskytovateľom na riadenie prevádzky v nevyhnutnom rozsahu a nevyhnutný čas, vykonávané transparentne, nediskriminačne a proporcionálne, založené na objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky, bez monitorovania, blokovania, spomaľovania, zmien, obmedzovania, narušania, znehodnocovania alebo diskriminovania špecifického obsahu, aplikácie alebo služby alebo ich špecifických kategórií. Tieto podmienky sa nevzťahujú na opatrenia, ktoré sú potrebné, aby

- a) sa dodržali legislatívne akty Európskej únie alebo vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom Európskej únie, ktorým Poskytovateľ podlieha, alebo opatrenia, ktoré sú v súlade s právom Európskej únie, ktorými sa vykonávajú takéto legislatívne akty Európskej únie alebo vnútroštátne právne predpisy, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami,
- b) sa zachovala integrita a bezpečnosť Verejnej siete, služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete a Koncových zariadení Užívateľov,
- c) sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu Verejnej siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia Verejnej siete.

Akékoľvek Opatrenia na riadenie prevádzky môžu zahŕňať spracúvanie osobných údajov, len ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie uvedených cieľov.

Opatrenia na riadenie prevádzky spočívajúce v obmedzení objemu sťahovaných a odosielaných dát alebo rýchlosti sťahovania a odosielania dát alebo v zmene iných parametrov týkajúcich sa kvality Služieb môžu spôsobiť zníženie rýchlosti prenosu dát alebo zníženie kvality a dostupnosti prenášaných dát, aplikácií a služieb.

DORUČOVANIE – akúkoľvek informáciu, žiadosť, oznámenie, faktúru, prehľad platieb, upomienku, výpoveď, odstúpenie od Zmluvy, reklamáciu alebo iné podanie je Poskytovateľ a Užívateľ oprávnený doručovať podľa povahy informácie niektorým s nasledovným spôsobom: v listinnej podobe na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v Zmluve doporučenou zásielkou alebo obyčajnou zásielkou, prostredníctvom Užívateľského rozhrania, telefonického hovoru, faxového podania, sms správy alebo e-mailu. Za prednostný spôsob doručovania sa považuje doručovanie prostredníctvom Užívateľského rozhrania.

WEBOVÁ STRÁNKA – je stránka www.rscomputer.sk

III. Vznik Zmluvy

1. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami je povinný predložiť Poskytovateľovi vyplnenú a podpísanú Zmluvu na formulári Poskytovateľa. Predloženie Zmluvy na predpísanom formulári sa považuje za návrh na uzatvorenie Zmluvy, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.
2. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie Poskytovateľa platné doklady, potrebné na zistenie totožnosti Záujemcu a na preverenie splnenia podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený predložené doklady kopírovať, skenovať, archivovať a spracúvať spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou.
3. Záujemca je svojím návrhom na uzavretie Zmluvy viazaný po dobu 30 dní odo dňa doručenia návrhu Poskytovateľovi. Poskytovateľ je povinný v lehote 30 dní odo dňa prevzatia návrhu na uzavretie Zmluvy oznámiť Záujemcovi možnosti a podmienky poskytovania požadovaných Služieb.
4. Poskytovateľ je oprávnený si pred podpisom Zmluvy preveriť skutočnosti a doklady predložené Záujemcom a uvedené v návrhu na uzavretie Zmluvy.
5. V prípade, ak Záujemca nie je vlastníkom alebo správcom nehnuteľnosti, v ktorej je potrebná inštalácia telekomunikačného zariadenia na pripojenie a poskytovanie Služby alebo jeho príslušenstva, Záujemca je

oprávnený predložiť návrh na uzavretie Zmluvy výlučne v prípade, ak vlastník nehnuteľnosti s inštaláciou telekomunikačného zariadenia spolu s príslušenstvom súhlasí. Na požiadanie Poskytovateľa je Zúčastnený povinný sa písomným súhlasom vlastníka nehnuteľnosti preukázať. Zúčastnený zodpovedá v celom rozsahu za škodu, ktorá vznikne vlastníkovi nehnuteľnosti v dôsledku inštalácie telekomunikačného zariadenia alebo jeho príslušenstva bez súhlasu vlastníka nehnuteľnosti.

6. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak by bolo poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo uskutočniteľné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, ak by uzavretie Zmluvy bolo v rozpore so Zákom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak Zúčastnený nepristúpi na podmienky uvedené v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v Cenníku služieb alebo v prípade ak osoba Zúčastnený nedáva záruku že bude dodržiavať Zmluvu.
7. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s 3-mesačnou výpovednou lehotou bez viazanosti, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
8. Zmluva sa vyhotovuje vo dvoch origináloch, jedno vyhotovenie pre Poskytovateľa, jedno vyhotovenie pre Užívateľa.
9. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

IV. Zmena zmluvy

1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
2. Užívateľ je počas platnosti Zmluvy oprávnený požiadať dohodnutou formou o zmenu Zmluvy. Poskytovateľ je povinný v lehote 30 dní odo dňa prevzatia žiadosti o zmenu Zmluvy oznámiť Užívateľovi svoje stanovisko a navrhovanú zmenu Zmluvy buď akceptovať alebo odmietnuť. Na dohodu o zmene Zmluvy podľa tohto bodu Všeobecných podmienok sa nevyžaduje písomná forma a prejav vôle Užívateľa a Poskytovateľa na jednej listine.
3. Písomná forma dohody o zmene Zmluvy sa nevyžaduje v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník služieb. K zmene Zmluvy v takomto prípade dochádza okamihom prvého využitia Služby počas účinnosti zmenených Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb, s ktorými bol Užívateľ riadne a preukázateľne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti zmenených Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb.
4. Písomná forma dohody o zmene Zmluvy sa nevyžaduje ani v prípade, ak Poskytovateľ zvýši kvalitu alebo rozsah poskytovaných Služieb (úprava prenosových rýchlostí, objemov prenášaných dát a podobne) za nezmenenú cenu.

V. Zánik Zmluvy

1. Zmluva zaniká písomnou výpoveďou z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená druhej zmluvnej strane.
2. Zmluvný vzťah založený Zmluvou môže zaniknúť aj:
 - a) dohodou zmluvných strán,
 - b) odstúpením od Zmluvy,
 - c) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, ak bola Zmluva dohodnutá na dobu určitú
 - d) ak tak ustanovuje osobitný predpis.
3. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu, ak:
 - a) nemôže ďalej poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb,
 - b) Užívateľ využíva Služby spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,

- c) Užívateľ napriek upozorneniu Poskytovateľa neuhradil svoje splatné záväzky voči Poskytovateľovi, a to ani v dodatočne poskytnutej lehote,
 - d) Užívateľ opakovane neoprávnene zasahuje do Koncového zariadenia a do Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - e) Užívateľ pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov a technických noriem alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - f) Užívateľ úmyselne poškodil alebo poškodzuje meno Poskytovateľa,
 - g) Užívateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
4. Užívateľ je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu aj bez uvedenia dôvodov.
 5. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak neakceptuje zmenu Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb písomným oznámením o odstúpení od Zmluvy doručeným Poskytovateľovi najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb. V takomto prípade sa zmluvný vzťah založený Zmluvou ukončí ku dňu účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb.
 6. Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 5, ak zmena Všeobecných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy Slovenskej republiky alebo rozhodnutím orgánu Európskej únie.
 7. Užívateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Služby podľa Zmluvy alebo Služby neposkytuje v stanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní spätovnej reklamácií Užívateľa.
 8. Poskytovateľ po zániku Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach zašle Užívateľovi konečné vyúčtovanie úhrad za Služby, ktoré je Užívateľ povinný v stanovenej lehote splatnosti uhradiť.

VI. Práva a povinnosti Užívateľa

1. Užívateľ je povinný:
 - a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami a v súlade s písomnými pokynmi a návodmi Poskytovateľa a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) oboznámiť sa s všeobecným povolením Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR a s možnou povinnosťou nahlásenia zariadenia, ktoré Užívateľ používa, pričom Poskytovateľ za splnenie tejto povinnosti nezodpovedá,
 - c) platiť cenu za poskytnuté Služby a Koncové zariadenie, ak bolo dodané Poskytovateľom a uhrádzať všetky súvisiace náklady v súlade so Zmluvou a Cenníkom služieb,
 - d) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Verejnej siete,
 - e) poskytovať podľa požiadaviek Poskytovateľa všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich mu zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia; umožniť Poskytovateľovi prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zariadenie pripojenia,
2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má užívateľ právo na:
 - a) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka služieb,
 - b) šírenie informácií a obsahu, využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb a využívanie Koncového zariadenia podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie Užívateľa alebo Poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby,
 - c) bezplatné odstránenie Poruchy v poskytovaní Služby, ktoré Užívateľ nezavinil,
 - d) obracať sa so svojimi pripomienkami, žiadosťami a podnetmi na Poskytovateľa,
 - e) sprostredkovať Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody s Poskytovateľom,
 - f) vrátenie pomernej časti úhrady za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia zo strany Poskytovateľom v súlade so Všeobecnými podmienkami; toto právo si Užívateľ musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby,

g) využívanie iných služieb, než sú Služby podľa Zmluvy, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.

VII. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný:
 - a) uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom o poskytovanie Služieb, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa týchto Všeobecných podmienok,
 - b) pri uzatváraní Zmluvy získavať a overovať údaje Užívateľa, viesť evidenciu osobných údajov všetkých Užívateľov,
 - c) poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou; pri poskytovaní Služieb zaobchádzať s každým Užívateľom rovnako, bez diskriminácie, obmedzení alebo zasahovania a bez ohľadu na odosielateľa, príjemcu, obsah, ku ktorému sa pristupuje alebo ktorý sa distribuuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité Koncové zariadenie,
 - d) udržiavať Verejnú sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby,
 - e) písomne, elektronickou poštou, formou sms správ alebo cez Užívateľské rozhranie oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred zmenu Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka služieb a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
 - f) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Užívateľ požiadal, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Poskytovateľ právo na:
 - a) na úhradu za poskytnuté Služby,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na Koncovom zariadení,
 - c) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieťe, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany užívateľa a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany užívateľa,
 - d) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, ak poskytne rovnakú alebo vyššiu kvalitu Služieb,
 - e) na informovanie Užívateľa o Službách, produktoch a iných aktivitách.
3. Poskytovateľ je ďalej oprávnený:
 - a) na nevyhnutne potrebný čas vykonávať Opatrenia na riadenie prevádzky,
 - b) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za Služby v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
 - c) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa,
 - d) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových skutočností, napr. z dôvodu štrajkov, havárií, živelných pohrôm, epidémií, teroristického útoku, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Verejnej siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby Koncových zariadení alebo v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť povinná prísť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
 - e) dočasne prerušiť prevádzku užívateľskej prípojky pri prestavbách Verejnej siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní Poruchy; berie pritom ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorní.
 - f) poskytovať alebo uľahčovať využívanie iných služieb, než sú Služby podľa Zmluvy, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality, a to výlučne v prípade, ak je kapacita siete Wifi Poskytovateľa dostatočná na ich poskytovanie nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k sieti Internet. Takéto služby nesmú byť použiteľné alebo ponúkané ako náhrada služieb

prístupu k sieti Internet a nesmú byť na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb prístupu k sieti Internet pre iných Užívateľov.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za
 - a) problémy za rozhraním Verejnej siete Poskytovateľa smerom k Užívateľovi, a to ani pri poškodení zariadení počas búrok, či v dôsledku kolísania elektrickej energie,
 - b) za škodu vzniknutú Užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Koncového zariadenia zo strany Užívateľa,
 - c) za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť tretím osobám,
 - d) za škodu spôsobenú využitím služieb tretích osôb sprístupnených vo Verejnej sieti,
 - e) za škodu spôsobenú stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb alebo iných služieb, než sú Služby podľa Zmluvy,
 - f) za škodu spôsobenú použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR alebo nespĺňa štandardné technické parametre.

VIII. Ceny a platobné podmienky

1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách. Ceny Služieb vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania Služieb, ako aj podmienky, za akých sa ceny uplatňujú a za akých možno meniť ich výšku, obsahuje Zmluva a Cenník služieb. Ak cena nie je dojednaná v Zmluve, je určená odkazom na Cenník.
2. Účtovným obdobím Užívateľa je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo v Zmluve dohodnuté inak. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.
3. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, Užívateľ - fyzická osoba nepodnikateľ, ktorý nie je zdaniteľnou osobou podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty, sa zaväzuje uhrádzať cenu Služieb podľa rozpisu platieb vystaveného Poskytovateľom na základe Zmluvy, ktorý obsahuje všetky identifikačné údaje platby potrebné k riadnej úhrade ceny Služieb. Cena Služieb je splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí. Ak sa cena Služieb Užívateľovi – fyzickej osobe nepodnikateľovi účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, Poskytovateľ cenu Služieb takémuto Užívateľovi vyúčtuje prostredníctvom faktúry.
4. Užívateľovi, ktorý je zdaniteľnou osobou a Užívateľovi – právnickej osobe, ktorý nie je zdaniteľnou osobou, Poskytovateľ cenu Služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry Užívateľovi, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.
5. Užívateľ a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť na elektronickom vyhotovovaní faktúry. V prípade, ak si Užívateľ zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje v súlade ustanoveniami zákona o dani z pridanej hodnoty súhlas, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval Služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme a berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať faktúru aj v tlačenej, písomnej forme.
6. Užívateľ je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo Zmluvy riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené v rozpise platieb, resp. na faktúre, najmä variabilný symbol a čiastku. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti ceny Služieb, ktorá je uvedená vo faktúre.
7. Užívateľ je oprávnený cenu Služieb uhrádzať bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet Poskytovateľa alebo poštovou poukážkou na účet alebo adresu Poskytovateľa. Výber spôsobu platby nemá vplyv na náklady Užívateľa súvisiace so spôsobom platby. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť prijatie hotovostnej úhrady ceny Služieb.
8. Poskytovateľ je oprávnený účtovať Užívateľovi za oneskorenú úhradu ceny Služieb úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
9. Poskytovateľ upozorní Užívateľa na neuhradené záväzky Užívateľa voči Poskytovateľovi po lehote splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah Služby poskytovanej Užívateľovi. Všetky náklady Poskytovateľa spojené s mimosúdnym, súdnym a exekučným vymáhaním pohľadávok Poskytovateľa voči Užívateľovi znáša v plnom rozsahu Užívateľ.
10. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytovať jednotlivým Užívateľom zľavy.

11. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť štruktúru a výšku cien uvedených v Cenníku služieb. Poskytovateľ je povinný o zmene Cenníka služieb upovedomiť Užívateľa minimálne jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny Cenníka služieb, a to zverejnením nového úplného znenia Cenníka služieb na Užívateľskom rozhraní. V prípade, ak Užívateľ nesúhlasí so zmenou Cenníka služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením o odstúpení od Zmluvy doručeným Poskytovateľovi najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti zmeny Cenníka služieb. V takomto prípade sa zmluvný vzťah založený Zmluvou ukončí ku dňu účinnosti zmeny Cenníka služieb a pre Užívateľa do ukončenia zmluvného vzťahu platí pôvodný Cenník služieb. Ak Užívateľ neodstúpi od Zmluvy do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti zmeny Cenníka služieb, má sa za to, že so zmenou Cenníka služieb bez výhrad súhlasí.

IX. Reklamácie

1. Užívateľ má právo reklamovať správnosť fakturovanej sumy za Služby vyčíslenej vo Faktúre alebo kvalitu Služieb z dôvodu Poruchy, ak Užívateľ nebol o Poruche vopred informovaný prostredníctvom Užívateľského rozhrania, a to v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká.
2. V reklamácií je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla, zákaznícke číslo, zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie a uviesť, čoho sa na základe reklamácie domáha.
3. Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do 30 dní odo dňa, kedy bola reklamácia doručená Poskytovateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch je Poskytovateľ oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, najviac však o 30 dní, pričom o predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie je povinný Užívateľa informovať.
4. Reklamovanie správnosti fakturovanej sumy za Služby nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas podľa ustanovení Zmluvy.
5. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality Služieb spôsobili okolnosti, ktoré nie sú Poruchou a okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa podľa Zákona.
7. V prípade neodôvodnenej reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa náhradu nákladov účelne vynaložených na prešetrovanie reklamácie; Poskytovateľ je oprávnený tieto náklady Užívateľovi vyúčtovať v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia zamietnutá.

X. Príslušné právo a riešenie sporov

1. Vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom, ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a ďalších právnych predpisov v platnom znení. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom aj vtedy, ak Užívateľ nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že Služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
2. Užívateľ a Poskytovateľ sú oprávnení a povinní vzájomné spory, ktoré medzi nimi v súvislosti s plnením Zmluvy vzniknú, riešiť prednostne vzájomným rokovaním a mimosúdnu dohodou.
3. Spory, ktoré nebude možné vyriešiť mimosúdne, rozhoduje vecne príslušný súd podľa miesta bydliska alebo sídla odporcu.
4. Užívateľ je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality 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.

XI. Osobné údaje Užívateľa

1. Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti poskytovaných Služieb tak, aby tieto opatrenia zaručovali úroveň bezpečnosti primeranú existujúcemu riziku so zreteľom na stav techniky a náklady na ich implementáciu.
2. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
 - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
 - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby
3. Užívateľ uzavretím Zmluvy potvrdzuje, že bol Poskytovateľom poučený o svojich právach vyplývajúcich mu z ustanovení zákona o ochrane osobných údajov a udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto Všeobecných podmienok.
4. Doba zhromažďovania a spracúvania údajov a osobných údajov v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade vyúčtovania platieb, evidencie a vymáhania pohľadávok alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania údajov a osobných údajov trvá aj po zániku Zmluvy až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Užívateľa až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

XII. Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo Všeobecné podmienky jednostranne meniť.
2. Poskytovateľ je povinný o zmene Všeobecných podmienok upovedomiť Užívateľa minimálne jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, a to zverejnením nového úplného znenia Všeobecných podmienok na Užívateľskom rozhraní. V prípade, ak Užívateľ nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením o odstúpení od Zmluvy doručeným Poskytovateľovi najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. V takomto prípade sa zmluvný vzťah založený Zmluvou ukončí ku dňu účinnosti zmeny Všeobecných podmienok a pre Užívateľa do ukončenia zmluvného vzťahu platia pôvodné Všeobecné podmienky. Ak Užívateľ neodstúpi od Zmluvy do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, má sa za to, že so zmenou Všeobecných podmienok bez výhrad súhlasí.
3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok ostávajú naďalej v platnosti.
5. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 31.03.2016 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.05.2016.