

Všeobecné podmienky

vydané v súlade so zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č. 513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení.

Tieto Všeobecné podmienky poskytovania služieb (Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli *Zmluvu o pripojení a poskytovaní internetovej služby alebo služieb siete DJNET*, ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

A. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok Spoločnosti o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete DJNET.

„**Poskytovateľ**“ je fyzická osoba Bc. Ján Drugda DJNET, Sady 131, 979 01 Čerenčany, IČO: 43912567, obvodný úrad v Rimavskej Sobote č. živnostenského registra 650-12526.

„**DJNET**“ je značka pod ktorou sú Poskytovateľom poskytované internetové a ďalšie služby prostredníctvom siete s názvom DJ NET, ktorú prevádzkuje Poskytovateľ. Táto sieť umožňuje prístup do siete Internet a poskytovanie a sprostredkovanie ďalších služieb, založených na protokole TCP/IP. „**Zmluva**“ je Zmluva o pripojení a poskytovaní internetovej alebo inej služby, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

„**Tarifa**“ je dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby a ďalšie

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi rádiovými zariadeniami

„**Zákaznícky portál**“ je www aplikácia, na ktorej si môže Účastník aktivovať, nastavovať a deaktivovať služby, či nájsť aktuálne informácie k poskytovaným službám.

„**TCP/IP**“, „**IP adresa**“, „**MAC adresa**“, „**Ethernet**“, „**RJ45**“ a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických normách a dokumentoch.

B. Zmluvný vzťah s Účastníkom

1 Uzavretie Zmluvy

1.1 Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.

1.2 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo priľahlých objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Poskytovateľ mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

1.3 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačive Poskytovateľa.

1.4 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 3 mesiace, ak v Zmluve nie je uvedené inak

1.5 Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený, alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia, alebo osvedčenia štátneho, alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

1.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.

1.7 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.2 týchto Všeobecných podmienok.

2 Zánik Zmluvy

2.1 Zmluva zaniká:

- výpoveďou,
- dohodou zmluvných strán,
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- smrťou alebo zánikom Účastníka,
- odstúpením od Zmluvy.

2.2 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

2.3 Zmluvu je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

2.4 V prípade konca výpovednej lehoty a teda zániku zmluvy pred skončením predplateného fakturačného obdobia, predplatená suma za služby do konca obdobia sa nevracia.

2.5 Zmluva môže zaniknúť aj písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

2.6 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť:

- ak Účastník nerešpektuje alebo porušuje niektorý z bodov týchto podmienok,
- ak Účastník neoprávnené zasiahne do telekomunikačných vedení alebo zariadení Poskytovateľa alebo zverených zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- ak Účastník svojím konaním aj po výzve Poskytovateľa naďalej trvalo lebo opakovane obmedzuje alebo nejakou formou obťažuje ostatných účastníkov
- ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za služby ani 45 dní po dobe splatnosti,
- ak Účastník používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania
- ak Účastník narušuje prevádzku siete Poskytovateľa, tým že používa iné nastavenia, adresy a heslá ako ktoré Poskytovateľ pridelil výlučne jemu, alebo iné všeobecné nastavenia, adresy a heslá, než ktoré sú dané v dokumente, s ktorým Poskytovateľ svojich zákazníkov oboznámi.

2.7 Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

2.8 Ak Účastník vypovie návrh na Zmluvu pred časom odovzdania prípojky do užívania, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

2.9 Ak Poskytovateľ odstúpi od Zmluvy pre jeden z dôvodov uvedených v bode B 2.6 a Účastník má uzatvorenú Zmluvu s viazanosťou ešte pred uplynutím doby viazanosti, je užívateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu za porušenie viazanosti uvedenú v Tarife.

2.10 Ak Účastník vypovie Zmluvu a pri uzavretí zmluvy si zakúpil zariadenie na splátky, ktoré ešte neboli všetky vyplatené, už vyplatené splátky a zariadenie prepadá v prospech Poskytovateľa.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník má právo:

- na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Tarife,
- na zmenu pravidelnej služby a na zmenu nastavenia služieb,
- na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch spôsobených Účastníkom,
- na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality služieb,
- na vrátenie alebo odrátanie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby ak je tá väčšia, ako je doba daná časovou dostupnosťou služby uvedenej v Tarife a za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby
- na prístup ku koncovému zariadeniu, ktoré si Účastník zakúpil, v prípade že Poskytovateľ takéto zariadenia opatrí heslom, na požiadanie Účastníka je Poskytovateľ povinný mu toto heslo oznámiť.

3.2 Účastník je povinný:

- zabezpečiť povereným pracovníkom Poskytovateľa prístup do miesta inštalácie,
- oznámiť Poskytovateľovi mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzďavaní zariadení a služieb,
- platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi identifikačné údaje, predovšetkým bydlisko (sídlo), obchodné meno, fakturačnú adresu, a oprávnené osoby,
- ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb,
- využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,
- udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám v tajnosti.

4 Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ má právo:

- na zaplatenie ceny za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy a Tarify,
- na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti, vedeniach a zariadeniach Poskytovateľa,
- dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu porušenia týchto podmienok, zneužívania služieb alebo nezaplatenia splatnej ceny po splatnosti,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb na čas potrebný na vykonanie opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby na čas potrebný na zmenu parametrov služby, pokiaľ je takáto zmena v povahe služby, alebo to Užívateľ požaduje,
- po prekročení množstva dát u služby s meraným objemom dát automaticky znížiť pridelenú rýchlosť pripojenia podľa uváženia až na úroveň 8kbit
- pri dátovo neobmedzených službách dočasne znížiť pridelenú rýchlosť až na 1/8 pôvodnej alebo zmeniť iné parametre pripojenia pri nadmernom prenose dát Užívateľa za stanovený čas
- vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach,
- mať diaľkový prístup ku koncovému zariadeniu Účastníka, ktoré sa priamo napája na rozhranie Poskytovateľa (a to aj v prípade že Účastník vlastní toto zariadenie) za účelom kontroly kvality služby a správnosti nastavenia zariadenia
- vykonať zmeny v Tarife, v ponuke služieb, cenách ako aj parametroch ponúkaných služieb,
- účtovať cenu podľa platnej Tarify za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu B 4.1
- Všeobecných podmienok.

4.2 Poskytovateľ je povinný:

- predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby z dôvodu na strane Poskytovateľa, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,
- pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi minimálne na zákazníckom portále plánované prerušenie v poskytovaní služieb ak má toto trvať viac ako 5minút.

4.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa medzi účastníkmi alebo z a do siete Internet.

5 Platobné podmienky

5.1 Paušálne poplatky sú účtované vždy vopred za nasledujúce fakturačné obdobie jedného alebo troch mesiacov.

5.2 Vyúčtovanie služby sa zákazníkovi doručuje v elektronickej forme do ním určenej kontaktnej e-mailovej schránky alebo v písomnej forme bez poplatkov. V prípade, že zákazník neobdrží vyúčtovanie ani do 3 dní po uplynutí zúčtovacieho obdobia, je povinný túto skutočnosť najneskôr do 24 hodín písomne oznámiť poskytovateľovi, inak sa považuje vyúčtovanie za riadne doručené.

5.3 V prípade že Účastník si zakúpi koncové zariadenie s príslušenstvom na splátky, sú účtované splátky v počte a výške podľa Zmluvy.

5.4 Poskytované služby uhrádza Účastník na základe daňového dokladu, ktorý mu bude zaslaný do 15 dní od začiatku fakturačného obdobia. S ohľadom na povahu poskytovaných služieb je daňovým dokladom faktúra.

5.5 Úhrada je vykonávaná poštovou poukážkou, alebo bezhotovostne, pripísaním na účet Poskytovateľa. Účastník je povinný zabezpečiť pripísanie bezhotovostnej platby na účet so správnym variabilným a špecifickým symbolom.

5.6 Poskytovateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,5% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

C. Pripojenie k sieti Poskytovateľa

1 Zriadenie pripojenia

1.1 Pripojenie k sieti Poskytovateľa sa zriaďuje na písomnú alebo ústnu žiadosť Účastníka pripojením Koncového zariadenia Účastníka na rozhranie siete Poskytovateľa.

1.2 Účastník alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia podpisom Zmluvy.

1.3 Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa platného cenníka. Cena môže zahŕňať aj prácu a ďalšie náklady na pripojenie Koncového zariadenia.

1.4 Použitý materiál a práca (pokiaľ nie je zahrnutá v cene zariadenia) pri zriadení je účtovaná podľa aktuálne platného cenníka a na základe Dodacieho listu.

1.5 V prípade že Účastník zakúpi potrebné zariadenie na splátky, je na uzatvorenej zmluve uvedený počet a výška splátok, podľa aktuálneho cenníka a Zmluva musí byť uzatvorená na dobu viazanosti minimálne na obdobie trvania splátok.

1.6 Vybudované pripojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia pokiaľ nie sú zakúpené Užívateľom a sú mu zapožičané, ostávajú majetkom Poskytovateľa. Účastník je povinný tieto pripojné vedenia a zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Účastník nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou. Ak Účastník zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť.

1.7 Zriadenie pripojenia na rozhraní Ethernet sa realizuje vybudovaním metalického vedenia Ethernetcat. 5/5e do miesta inštalácie, uvedeného v Zmluve a je ukončené konektorom alebo zásuvkou RJ45.

1.8 Zriadenie bezdrôtového pripojenia s rozhraním v priestore je uskutočňované montážou bezdrôtového Koncového zariadenia a nastavením zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať so zariadením Poskytovateľa.

2 Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy o pripojení)

2.1 Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

2.2 Pri zrušení pripojenia sa cena za zariadenie pripojenia nevracia.

2.3 Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný vrátiť všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté. V prípade prietahov vo vrátení zariadení zo strany Účastníka Poskytovateľ účtuje cenu ich prenájmu až do ich vrátenia. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu.

3 Koncové zariadenie

3.1 Koncové zariadenie (počítač, sieťová karta, bezdrôtová karta alebo adaptér) nie je zahrnuté v cene zariadenia pripojenia. Účastník si môže toto zariadenie prenajať alebo kúpiť od Poskytovateľa v hotovosti, alebo na splátky za podmienok v Zmluve a aktuálne platnom cenníku, alebo

obstarať individuálne na vlastné náklady.

3.2 Ak si Účastník zakúpi pri zriadení pripojenia zariadenie na splátky, tak je až do vyplatenia poslednej splátky toto zariadenie majetkom Poskytovateľa a Účastníkovi len zverené do užívania.

3.3 Účastník má právo použiť ako koncové zariadenie vlastný smerovač (router) so schopnosťou prekladu adres (NAT) a maskovania (masquerading) a pripojiť k nemu ľubovoľný počet ďalších zariadení.

3.4 Rýchlosť, dostupnosť a kvalita služby je daná na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nedostupnosť alebo nekvalitu niektorých alebo všetkých služieb siete, zapríčinenú Koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, napríklad prekážkou v ceste signálu, poruchou antény, karty/adaptéra alebo zavrením počítača.

3.5 Správne nastavenie koncového zariadenia je prevedené technikom počas zriadenia pripojenia a je zapísané na Dodacom liste.

3.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nesprávne nastavenie zariadenia ktoré zmení Účastník, alebo tretia osoba.

D. Poskytovanie internetových a ostatných služieb

1. Zriadenie internetovej služby

1.1 Služba sa zriaďuje po zriadení pripojenia podľa časti C. týchto Všeobecných podmienok.

1.2 Služba sa zriaďuje podľa špecifikácie služby uvedenej v Zmluve.

1.3 Za zriadenie služby je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa platnej Tarify.

1.4 Novozriadená služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. V prípade, že služba je zriadená v priebehu fakturačného obdobia, účtuje sa alikvotná časť ceny, a ak služba zahŕňa obmedzený počet merných jednotiek (napríklad prenesených dát), počet týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.

2 Zmena pravidelnej služby

2.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu pravidelnej služby.

2.2 Žiadať o zmenu pravidelnej služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a doručená na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre uzavretie Zmluvy).

2.3 Za zmenu pravidelnej služby je účtovaný poplatok podľa Tarify.

2.4 Pri zmene na službu s vyššou platbou zmena vstúpi do platnosti dňom spracovania žiadosti o zmenu Poskytovateľom, ak na žiadosti nie je

uvedený neskorší termín. Pri zmene na službu s nižšou platbou vstúpi zmena do platnosti prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi alebo po poslednom mesiaci fakturačného obdobia v prípade štvrtročného fakturačného obdobia.

3 Pozastavenie pravidelnej služby

3.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o pozastavenie poskytovania pravidelnej služby.

3.2 Žiadať o pozastavenie pravidelnej služby je možné len písomne, a to rovnakým spôsobom ako o zmenu pravidelnej služby.

3.3 Za zmenu pravidelnej služby je účtovaný poplatok podľa Tarify.

3.4 K pozastaveniu služby dôjde prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi alebo po poslednom mesiaci fakturačného obdobia v prípade štvrtročného fakturačného obdobia, pokiaľ Užívateľ v žiadosti výslovne neuvedie inak.

4 Zmena nastavenia služby

4.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu nastavenia poskytovanej služby, pokiaľ to povaha služby umožňuje.

4.2 Žiadať o zmenu nastavenia služby je možné rovnakým spôsobom, ako o zmenu pravidelnej služby, a tiež elektronickou poštou, telefonicky alebo prostredníctvom Zákazníckeho portálu.

4.3 Za zmenu nastavenia služieb môže byť účtovaný poplatok podľa Tarify.

4.4 Zmena nastavenia služieb vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Účastníkom.

5 Zrušenie služby

5.1 Žiadať o zrušenie služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre Uzavretie Zmluvy).

5.2 Zrušenie služby sa nespoplatňuje pokiaľ bola táto služba zmluvne uzatvorená bez viazanosti. V prípade zrušenia služby s viazanosťou v čase viazanosti, je za zrušenie služby účtovaná zmluvná pokuta podľa Tarify.

5.3 Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie služby nevracia

E. Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb.

5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

10. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, strativosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokovanií.

14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

14.1. 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 (Tarife) a Zmluve. Ak nie

je pri údajoch 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.

14.2. 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.

14.3. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

b) pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

14.4. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,

b) pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu

k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

F. Reklamačný poriadok

1 Reklamačný poriadok

1.1 Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

- správnosť faktúry,
- zistenie poruchy poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
- dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

1.2 Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať

- meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
- číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
- predmet reklamácie s uvedením podrobností,
- vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

1.3 Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

1.4 Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia poruchy poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

1.5 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

1.6 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

1.7 Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

1.8 Ak sa na základe reklamácie zistí porucha na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

2 Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK) a mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

a) ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a kvality služby alebo so spôsobom jej vybavenia, má právo po reklamačnom konaní podať u Poskytovateľa sťažnosť so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo do 30 dní od jej odoslania neodpovie, má Účastník právo podať návrh na začatie:

b) alternatívneho riešenia sporu (ARS) ak je fyzická osoba nepodnikateľ - spotrebiteľ v súlade so zákonom 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (Regulačný úrad) alebo u subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.

c) mimosúdného riešenia sporu (MRS) na Regulačnom úrade – ak sa jedná o iné spory ako spory podľa ARS § 75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti ktoré upravuje ZEK.

G. Mlčanlivosť a spracúvanie osobných údajov

1.1 Užívateľ podpisom Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

1.2 Všetky Prístupové heslá sú považované za dôverné informácie.

1.3 Po skončení zmluvných vzťahov Poskytovateľ bezodkladne zlikviduje osobné údaje Užívateľa.

1.4 Poskytovateľ je oprávnený:

- získavať a spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktorými sú okrem osobných údajov podľa §56 ods.3 Zákona aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu Užívateľov, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa §56 ods. 4 Zákona.
- viest' databázu Užívateľov,
- informovať Užívateľa o Službách a vykonávať prieskumy spokojnosti so službami,

1.5 Užívateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ poskytol osobné údaje:

- osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca Užívateľa,
- inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je poverená Prevádzkovateľom zriaďovať pripojenia a robiť technické zásahy do siete.
- inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa od Užívateľa.

H. Prechodné ustanovenia

1. Zmena poskytovaných pravidelných služieb

- 1.1 Poskytovateľ s platnosťou od 1.7.2007 ruší poskytovanie všetkých starých pravidelných internetových služieb, ktoré nahrádzajú nové služby platné v Tarife od 1.1.2016.
- 1.2 Účastník bude o tejto zmene informovaný na Zákazníckom portále ako aj v doručenom liste spolu s novou ponukou služieb v Tarife.
- 1.3 Účastník má právo na bezplatnú zmenu služby na službu z novej ponuky podľa vlastného výberu. Tento výber nahlási Poskytovateľovi. Na základe jeho oznámenia mu bude poskytovaná nová služba.
- 1.4 V prípade že Účastník nesúhlasí s novou ponukou a si nevyberie z novej ponuky služieb, má právo na zrušenie Zmluvy. Žiadosť o zrušenie zmluvy musí podať písomne.
- 1.5 V prípade že účastník neoznámí typ novej služby do 1.1.2016, bude mu automaticky aktivovaná služba z novej ponuky s podobnými parametrami k starej službe, podľa tabuľky, ktorá bude v oznámení na Zákazníckom portále ako aj doručenom liste.
- 1.6 Prvé využitie novej služby po 1.1.2016 bude považované za súhlas zo zmenou služby.
- 1.7 Účastník ktorý nenahlásil typ novej služby a bola mu automaticky aktivovaná, má ešte právo na jej bezplatnú zmenu až do fakturácie tejto služby, pričom za celé obdobie januára 2016 sa bude účtovať len táto novo zmenená služba.

I. Záverečné ustanovenia

- 1.1 Ak nebolo zmluvnými stranami inak dohodnuté, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma stranami.
- 1.2 Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali. Platnosť ustanovení v zmluve, ktoré upravujú tieto Všeobecné podmienky, zostáva nedotknutá.
- 1.3 Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne 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.
- 1.4 Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 5.5.2018.

Poskytovateľ:

Bc. Ján Drugda DJNET