

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do dátovej siete ("Podmienky")

vydané v súlade so zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (ďalej iba Všeobecné podmienky) upravujú podmienky, za ktorých firma Jaromír Dubšík - JD service, miesto podnikania Hronská 49, 97613, Slovenská Ľupča, IČO: 43444547 (ďalej iba Poskytovateľ) poskytuje Užívateľovi verejnú telekomunikačnú službu (ďalej iba VTS) na zmluvnom základe. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v súlade so zák.č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách.

1.2 Pre účely Zmluvy o pripojení(ďalej len „Zmluva“) sa definujú nasledovné pojmy:

„Tarifa“ je súhrn jednotlivých zložiek ceny za poskytovanie služieb zo strany Poskytovateľa, ktorý je vydaný Poskytovateľom. Tarifa je dostupná v sídle Poskytovateľa a na webovej stránke www.jdnet.net. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa. Aktuálne informácie o druhoch a rozsahu služieb sú uvedené v Tarife a sú verejne prístupné.

„Sieť“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení a sietí prevádzkovaných Poskytovateľom a používaných na prenos dát.

„Sieť Internet“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

„Službami“ sa rozumie verejná telekomunikačná služba prístupu do Sieť Internet a ďalšie služby poskytované prostredníctvom Sieť Internet alebo v súvislosti s ňou.

„Zariadenia Poskytovateľa“, „technické zariadenia“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné telekomunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, koncové miesto, bezdrôtové zariadenia, antény, vedenia). Zariadenia patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

1.3 VTS poskytuje Poskytovateľ v týchto oblastiach: Sprostredkovanie prístupu do siete Internet v obci Slovenská Ľupča.

2. AKTIVÁCIA A PODMIENKY POSKYTOVANIA VTS

2.1 VTS bude Užívateľovi poskytovaná výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré je homologizované pre použitie v Slovenskej republike a vyhovuje príslušným technickým normám platným v Slovenskej republike a zároveň je odporúčané Poskytovateľom.

2.2 Poskytovateľ vykoná aktiváciu VTS od aj vrátane dňa od uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve určená iná lehota. Táto lehota je orientačná a jej nedodržanie nespôsobuje vznik žiadnych nárokov Užívateľa voči Poskytovateľovi.

2.3 Pri užívaní VTS musí Užívateľ dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne normy platné v SR a inštrukcie Poskytovateľa. Ak je užívanie VTS viazané na získanie príslušných povolení, je Užívateľ povinný si tieto povolenia včas zaobstarať a po celú dobu trvania zmluvy zaistiť ich platnosť.

2.4 Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek aj bez písomného upozornenia prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah z dôvodov porúch na sieti alebo na zariadení poskytujúcom vlastnú VTS alebo na zariadeniach iných operátorov.

2.5 V prípade vykonania kontroly, zmien alebo údržby technického vybavenia, alebo zmien spôsobu poskytovania VTS je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah, pokiaľ o tom Užívateľ písomne, telefonicky, elektronicou poštou informoval aspoň 3 hodiny vopred. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na neodkladný servis infraštruktúry siete Poskytovateľa a to aj bez oznámenia Užívateľovi.

2.6 Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup Užívateľa k VTS, pokiaľ tento neplní riadne a včas svoju povinnosť platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo inú svoju zmluvnú povinnosť a nezjedná nápravu ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa, v ktorej mu musí byť poskytnutá aspoň 7 dňová dodatočná lehota k splneniu porušovanej povinnosti. Za písomnú výzvu sa považuje aj zaslanie e-mailu na kontaktný e-mail Užívateľa, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.

2.7 Poskytovateľ má v súlade s § 94 ods. 1-2 zákona právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

2.8 Užívateľia majú možnosť vybrať si medzi rôznymi typmi koncového zariadenia a vzhľadom na jeho technické parametre nie je jeho používanie Poskytovateľom v rámci smerníc platných pre naše územie nijako obmedzované. Koncoví Užívateľia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich a využívať a poskytovať aplikácie a služby bez diskriminácie, prostredníctvom služby prístupu k internetu. Vykonávaním tohto práva by nemalo byť dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

3. ZÁSADY PRIPOJENIA NA INTERNET, PARAMETRE A KVALITA INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA

3.1 Pripojenie je bez časového a dátového obmedzenia. Rýchlosť internetu sa delí medzi viacerých užívateľov.

3.2 Je zakázané zmeniť IP adresu pridelenú poskytovateľom, alebo MAC adresu na inú ako registrovanú. Ďalší počítač a iné zariadenia môžu byť pripojené k sieti resp. infraštruktúre Poskytovateľa len so súhlasom Poskytovateľa.

3.3 Je zakázané poskytovať sieťové služby tretím osobám, osobám a podnikom mimo bytovú jednotku Užívateľa, ak sa s Poskytovateľom nedohodli vo forme dodatku ku zmluve alebo inej písomnej forme inak.

3.4 Rýchlosť prenosu dát v jednotlivých Programoch služby nie je garantovaná. Maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť je do hodnoty v kbit/s, resp. v Mbit/s, uvedenej v Cenníku. Nemožnosť dosiahnutia maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti môže byť spôsobená aj parametrami a špecifikáciou koncového zariadenia, ktoré Účastník používa pri používaní Služieb internetového prístupu a v takom prípade ide o technickú nemožnosť dosahovania danej maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti.

3.5 Poskytovateľ uplatňuje pri poskytovaní internetu mechanizmus riadenia prevádzky len v tom prípade, že je využitá celá kapacita prípojky (šírka prenosového pásma) s cieľom zvýšenia resp. zachovania kvality pripojenia. Opatrenia sú univerzálne, nevzťahujú sa na konkrétne služby a aplikácie.

3.6 a) Poskytovateľ neblokuje žiadny obsah ani služby v rámci zachovania internetovej neutrality. Čiastočné obmedzenie, alebo blokovanie sa uplatňuje len v prípade súdneho alebo iného právneho nariadenia, eventuálne v čase nevyhnutnom na zabezpečenie ochrany bezpečnosti Užívateľa v prípade útoku alebo iného bezpečnostného rizika.

b) Poskytovateľ má právo v nevyhnutných prípadoch obmedziť alebo regulovať odosielanie možného Spamů Účastníkmi Služby elektronickej pošty. Pod obmedzovaním alebo reguláciou odosielania Spamů sa rozumie zabránenie odoslania takej komunikácie, ktoré by mohlo narušiť integritu siete Poskytovateľa alebo plynulosť poskytovania Služieb. Nevyhnutným prípadom sa rozumie napríklad obdobie zvýšeného ohrozenia systémov posielaním Spamů (napr. zvýšený výskyt počítačových Vírusov alebo iného softvéru v sieti internet, ktorý spôsobuje posielanie Spamů).

c) Poskytovateľ využíva možnosť zobrazenia výzvy za neuhradenú službu aj formou dočasného blokovania prístupu s možnosťou opätovného pustenía užívateľom na webovej stránke.

3.7 Maximálna rýchlosť služieb je proklamovaná rýchlosť, určená zmluvou a príslušnými tarifami Poskytovateľa. Je to rýchlosť, ktorú môže účastník očakávať, že ju bude mať min. raz denne v čase od 00.00 h do 24.00 h. Významné odchýlky od max. rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov. Minimálna rýchlosť služieb predstavuje 20 % z maximálnej rýchlosti. Bežne dostupná rýchlosť služieb je 50 % z max. rýchlosti, ktorú účastník bude mať k dispozícii min. 70 % z času. Uvedené hodnoty rýchlostí sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času. Tieto parametre platia za predpokladu, že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené iné zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť služby.

3.8 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.

4. CENA, PLATOBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

4.1 Užívateľ sa zaväzuje platiť za poskytované VTS cenu vo výške podľa Cenníka služieb Poskytovateľa (ďalej len "Cenník") a za podmienok stanovených v tomto článku (4).

4.2 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dohodnuté v zmluve vrátane tarify cenníka, najmä v závislosti od zmien situácie na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, legislatívnych zmien, zmeny miery inflácie, zvýšenia nákladov Poskytovateľa, rozširovania zmien a sortimentu poskytovaných služieb a úpravy podmienok ich poskytovania. Zmenu zmluvných podmienok je Poskytovateľ povinný najmenej 30 dní vopred zverejniť na svojej webovej stránke.

4.3 Vyúčtovanie ceny za služby bude uskutočňované na základe podmienok stanovených Zmluvou uzavretou medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

4.4 Poskytovateľ vystaví k zmluve splátkový kalendár a uloží ho v sídle spoločnosti, kde si ho môže zákazník prevziať, alebo môže požiadať o bezplatne zaslanie na korešpondenčnú adresu, emailovú adresu zo zmluvy. Zároveň účastník pri posielaní na emailovú adresu je zodpovedný za prístup k svojmu mail boxu a teda zodpovedá za to, aby mali prístup len oprávnené osoby.

4.5 Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca uvedené všetky identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na splátkovom kalendári. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti splátky. V opačnom prípade pri neuhradení môže byť čas od dňa splatnosti penalizovaný.

4.6 V prípade neuhradenia ceny Služby, ako aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi riadne a včas, t.j. v lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený účtovať:

- i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania,
- ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania ako sú dohodnuté v tomto bode, má Poskytovateľ právo na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.

4.7 Ak bola pre prípad porušenia niektorej zmluvnej povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, zaplatením akejkoľvek zmluvnej pokuty nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla porušením danej zmluvnej povinnosti, a to v rozsahu zodpovednosti za škodu porušujúcej zmluvnej strany. Porušujúca zmluvná strana je povinná uhradiť oprávnenej zmluvnej strane náhradu škody prevyšujúcej zmluvnú pokutu, ak nie je dohodnuté inak.

4.8 Poskytovateľ má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie. Zmluvnú pokutu za nedodržanie doby splatnosti za podmienok uvedených v Cenníku, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.

4.9 Neplatiči, ktorí po nedodržaní platobných podmienok podľa zmluvných podmienok, ani po opakovaných urgenciách nesplatia dlh voči Poskytovateľovi, budú až do splatenia dlhu uverejnení na web stránke Poskytovateľa.

5. PODMIENKY UZATVORENIA ZMLUVY

5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami. (Tzv. Po skončení viazanosti, zmluva automaticky platí v tých istých podmienkach, až pokiaľ nebude ukončená písomnou dohodou podľa bodu 6.1.)

5.2 Podmienkou podpisania zmluvy je, že Užívateľ musí splniť podmienky, za ktorých sú VTS poskytované a musí mať uhradené všetky doterajšie záväzky voči poskytovateľovi.

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

5.4 Všeobecné podmienky vrátane príloh sú súčasťou zmluvy.

5.5 Súčasťou zmluvy môžu byť i ďalšie prílohy a dodatky, najmä špecifikujúce ďalšie doplnkové a osobitné služby, spresňujúce parametre služieb a meniace druh, rozsah a parametre dovtedy poskytovaných služieb; pokiaľ to o nich obe strany zmluvy zhodne vyhlásia.

5.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípade ak:

- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
- b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu ,pretože je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného podniku poskytujúceho siete alebo služby v oblasti elektronických komunikácií;
- c) Zmluva bola v minulosti vypovedaná Poskytovateľom pre nedodržiavanie alebo porušovanie všeobecných podmienok.

6. TRVANIE ZMLUVY, ZMENA A UKONČENIE ZMLUVY

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

6.2 Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov výslovne v nej uvedených ako aj v iných ustanoveniach týchto všeobecných podmienok a z ďalších dôležitých dôvodov, za ktoré sa považuje najmä: porušenie povinnosti Užívateľa riadne a včas platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo plniť ďalšie zmluvné povinnosti, pokiaľ Užívateľ nevykonal nápravu ani do 45 dní od doručenia výzvy Poskytovateľa v zmysle bodu 2.6 týchto všeobecných podmienok; Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného prehlásenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

6.3 Účastník môže odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu Poskytovateľ:

- a) oznámi podstatnú zmenu podmienok zmluvy aspoň jeden mesiac vopred na web stránke Poskytovateľa a účastník tieto zmeny neakceptuje
- b) opakovane ani po reklamácií neposkytne verejnú službu podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytne s podstatnými vadami opakovane neodstráni reklamovanú službu v určenom čase

6.4 Užívateľ je po dobe splatnosti telefonicky alebo pomocou upozorňovacej webovej stránky oboznámený o nezaplatení (v prípade ignorácie mu je zaslaná poštová upomienka, poslanie upomienky je spoplatnené cenou 3 EUR). Užívateľ má 7 dní na zaplatenie a v prípade nezaplatenia je následne odpojený.

6.5 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak užívateľ:

- a) opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- b) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,
- c) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti. Za doručenie informácie odstúpenia od zmluvy sa považuje aj neprevzatie doporučenej zásielky a to v lehote do troch dní od oznámenia o uložení doporučenej zásielky,
- d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu používania služby alebo opakovane poruší podmienky Zmluvy o pripojení.

6.6 Poskytovateľ je ďalej oprávnený zrušiť zmluvu odstúpením od nej, ak:

- a) ak na majetok užívateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak užívateľ vstúpil do likvidácie, ak bola na užívateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov,
- b) ak sa údaje uvedené užívateľom v zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
- c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s užívateľom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.

6.7 Pri zániku zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je poskytovateľ povinný vrátiť užívateľovi aktivačné a zriadenie poplatky. Inštalované "technické zariadenie" poskytovateľa zostáva vo vlastníctve poskytovateľa ak si ho podľa platného cenníka neodkúpil užívateľ do svojho vlastníctva. Užívateľ je povinný odovzdať "technické zariadenie" poskytovateľovi najneskôr do 10 dní po skončení užívania služieb zdemontovaním "technického zariadenia" a odovzdaním na mieste dohodnutom medzi poskytovateľom a užívateľom. Ak nie je možné "technické zariadenie" zo strany užívateľa zdemontovať z akéhokoľvek dôvodu, zdemontuje ho poskytovateľ podľa platného cenníka. Pre prípad straty, zničenia alebo poškodenia technického zariadenia poskytovateľa je poskytovateľ oprávnený užívateľovi vyúčtovať na úhradu takto spôsobenej škody zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR. Užívateľ v stave viazanosti môže od zmluvy odstúpiť pred skončením viazanosti, ale je povinný podniku uhradiť poplatok vo výške 100 EUR.

6.8 Užívateľ po odpojení pre nezaplatenie, je povinný pri opätovnom pripojení, zaplatiť pokutu o znovupripojení podľa platného Cenníka.

6.9 Účastník môže vypovedať zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

6.10 Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu o pripojení s mesačnou lehotou, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.

6.11 Poskytovateľ má právo postúpiť svoju pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani s úhradou svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

6.12 Zmena programu:

- a) Pri zmene akýchkoľvek údajov v zmluve, resp. administratívnych zmenách (meno, obchodné meno - IČO, DIČ, adresa, program) je zákazník povinný požiadať Poskytovateľa o úpravu, na základe čoho poskytovateľ vytvorí dodatok ku zmluve.

- b) Za vykonávanie administratívnych zmien v zmluvách si Poskytovateľ účtuje poplatok, ktorý je uvedený v cenníku.
- c) V prípade, že klient požiada o navýšenie rýchlosti podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa bez zmeny platobných a zmluvných podmienok, nie je potrebné upravovať zmluvné podmienky. Rýchlosť bude klientovi bezplatne navýšená podľa aktuálneho cenníka.

7. POSTUP PRI PREVODE PRÁV A ZÁVÄZKOV ZO ZMLUVY

7.1 Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany.

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

8. TECHNICKÉ VYBAVENIE PRE POSKYTOVANIE VTS

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

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

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

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

8.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo vykonávať servisné zásahy na infraštruktúre siete bez oznámenia účastníkovi počas nevyhnutnej doby, zväčša v trvaní 30 minút.

8.6 Pokiaľ si Užívateľ zaobstaral technické vybavenie pre poskytovanie VTS inak ako prostredníctvom Poskytovateľa, zodpovedá za jeho homologizáciu pre použitie v Slovenskej republike a súčasne zodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú užívaním zariadenia. Poskytovateľ má právo takéto zariadenie odmietnuť, ak nie je kompatibilné s použitou technológiou na pripojenie do dátovej siete.

9. HLÁSENIE PORÚCH, SŤAŽNOSTI, TERMÍNY ICH ODSTRÁNENIA

9.1 Porucha, sťažnosť, iná technická závada alebo vada zariadenia je posudzovaná ako porucha (ďalej len ako porucha). Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy súvisiace s poskytovaním VTS, je Užívateľ povinný ústne, telefonicky (nie SMS), emailom alebo písomne oznámiť na adrese Poskytovateľa alebo na tel.č.: 0905807487 či email adrese: info@jdservice.sk.

9.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zaslanie hromadnej elektronickej pošty používateľom siete za účelom oznámení o prevádzke siete, službách a novinkách.

9.3 Poskytovateľ, resp. ním poverené osoby vynaložia dostupné prostriedky a úsilie na odstránenie poruchy po obdržaní oznámenia, že táto porucha nastala. Lehota na odstránenie poruchy nebude dlhšia ako 7 dní, iba v prípade závažných či rozsiahlych porúch sa lehota na ich odstránenie predlžuje na 1 mesiac.

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

9.5 Porucha od jej nahlásenia bude zaevidovaná a v najkratšej možnej miere posudzovaná či bola opodstatnená alebo nie. O jej výsledku bude Užívateľ informovaný spôsobom, akým bola porucha oznámená. Po posúdení jej výsledku a prípadnou nespokojnosťou môže Užívateľ podať reklamáciu podľa článku 11.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

10.1 Za vady poskytovanej VTS, ktoré majú technický alebo prevádzkový charakter, zodpovedá Poskytovateľ len v prípade, že boli spôsobené zavineným porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za vady poskytovanej VTS, ktoré boli spôsobené: vadami či nevhodnosťou technického vybavenia Užívateľa, nesprávnym postupom užívateľa pri užívaní technického vybavenia alebo vlastnej VTS, poškodením alebo zásahom Užívateľa do technického vybavenia alebo poskytovania VTS, porušením

zmluvných povinností alebo povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo všeobecne záväzných právnych noriem, prerušením alebo obmedzením poskytovania VTS v dôsledku prerušenia lokálneho prístupu alebo spojenia zaistovaného iným telekomunikačným operátorom.

10.2 Užívateľ si uplatní technické alebo prevádzkové vady VTS u Poskytovateľa doporučeným listom. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady v lehote primeranej jej rozsahu a závažnosti.

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

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

10.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou Počítača a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku.

10.6 Poskytovateľ nezodpovedá za škody a za iné ujmy, ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.

10.7 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie Služieb, alebo informácie prístupné a používané prostredníctvom Služieb, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom Sieť Internet.

10.8 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 akejkoľvek, 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

10.9 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 najnižšej cene za poskytovanie Služieb na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

10.10 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinnosti alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tejto časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydaným za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

10.11 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

- Škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal Poskytovateľ,
- Škoda bola spôsobená nesprávnym používaním dodaného koncového zariadenia,
- Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup,
- Porucha bola odstránená v lehote
- Bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služieb v súlade s Podmienkami

10.12 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Užívateľovho hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do Sieť, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s Dôvernou informáciou.

10.13 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť škodu Užívateľovi, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

10.14 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä sabotáž, explózia, vojna, rebélie, pokus o explóziu, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

10.15 Ak je užívateľ zodpovedný za vadu, ktorá nastala jeho vinou a inými chybami spomínanými v predošlých bodoch je povinný zaplatiť na základe vydaného príjmového dokladu výjazd poskytovateľa a služby potrebné na odstránenie chyby, ktoré sú spoplatnené podľa platného cenníka.

11. REKLAMÁCIE

11.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

a) voči výške účtovanej ceny, alebo v prípade poskytnutia VTS v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v zmluve.

b) týkajúcu sa kvality poskytovaných služieb. Kvalitou sa rozumie parametre stanovené v zmluve.

c) v prípade nedodržania 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.

11.2 Reklamáciu poskytovaných služieb je Užívateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr do 30 dní, inak ju Poskytovateľ odmietne. Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie, písomne vyrozumieť Užívateľa o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V závažnejších prípadoch môže Poskytovateľ lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní, musí o tom písomne informovať Užívateľa.

11.3 Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil. V prípade zistenia nedostatku poskytovanej služby, Poskytovateľ je povinný poruchu bez zbytočného odkladu odstrániť, ak to povaha poruchy umožňuje; ak poruchu nie je možné odstrániť bezodkladne, podnik oznámi účastníkovi lehotu potrebnú na odstránenie poruchy. Ak v tejto lehote Poskytovateľ reklamovanú vadu neodstráni, je Užívateľ oprávnený jednostranne znížiť rozsah odberu služieb o takúto službu, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, najmä na poskytnutí náhradnej služby; tým nie je dotknuté právo Užívateľa na odstúpenie od zmluvy podľa všeobecných podmienok.

11.4 Reklamáciu vyúčtovania ceny je Užívateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do 30 dní odo dňa prebratia vyúčtovania a Poskytovateľ je povinný v rovnakej lehote odo dňa doručenia reklamácie písomne vyrozumieť Užívateľa o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie, inak sa považuje reklamácia za uznanú.

11.5 Užívateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi:

a) všetky náklady, ktoré vznikli Poskytovateľovi pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Užívateľ;

b) všetky náklady, ktoré vznikli Poskytovateľovi v dôsledku nahlásenia takej poruchy Užívateľom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti Poskytovateľa, ako aj všetky škody z toho vzniknuté ako Poskytovateľovi tak aj tretím osobám.

11.6 Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, poskytovateľ umožní 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 umožní užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

11.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej 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.

11.8 V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných VTS bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná v období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu.

11.9 Ustanovenia všeobecných podmienok o reklamácii závad poskytovanej služby zo strany užívateľa sa nevzťahujú na prípady použitia vlastného zariadenia, vrátane jeho vlastnej montáže užívateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

11.10. Na zariadenia dodávané Poskytovateľom v akcii sa vzťahuje záruka v zmysle zákona.

11.12. a) Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

b) Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku a) odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Alternatívne riešenie sporov je uvedené v bode 16.5. Mimosúdne riešenie sporov je uvedené v bode 16.3.

11.13 Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa Cenníka služieb Poskytovateľa platných v čase hlásenia poruchy.

11.14 postupy pri vybavovaní sťažností, ktoré sa týkajú práv a povinností uvedených v čl. 11.1 c)

a) sťažnosť je možné podať telefonicky, písomne, elektronicky (email) alebo cez kontaktný formulár na webovom sídle.

b) každá sťažnosť je preberaná individuálne a riešená v čom najkratšej dobe maximálne však 30 dní.

c) informácie o stave vybavovania je možné požiadať kedykoľvek formou uvedenou v bode 11.14.a)

d) v prípade nespokojnosti alebo nevyriešenia sťažností je možné požiadať o súdne, mimosúdne alebo alternatívne riešenie sporov uvedených v bode 16. Týchto všeobecných podmienok.

12. MAJETOK POSKYTOVATEĽA

12.1 Poskytovateľ zostáva výhradným vlastníkom akýchkoľvek vecí a práv, ktoré Užívateľovi v súvislosti s poskytovaním VTS umožnil užívať alebo s nimi inak disponovať. Anténa, zariadenie (vrátane periférii) a kábel od zariadenia je vo vlastníctve poskytovateľa. Na funkčnosť a údržbu dohliada Poskytovateľ.

12.2 K softvéru, ktorý bol prípadne daný k dispozícii v súvislosti s poskytovaním VTS, bola poskytnutá nevýhradná a neprevoditeľná licencia, a to len za účelom užívania VTS poskytovanej poskytovateľom.

12.3 Užívateľ sa zaväzuje vrátiť Poskytovateľovi do 10 dní po ukončení zmluvy akékoľvek technické vybavenie, dokumenty, softvér atď., ktoré mu poskytol Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním VTS.

13. SÚHLAS ÚČASTNÍKA SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:

- informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií

- údaje komunikujúcich strán

- prevádzkové údaje súvisiace s verejnými elektronickými komunikačnými službami. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v zozname účastníkov.

13.2 Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb alebo náhodne.

13.3 Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Regulačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov.

13.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.

13.5 Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí inými osobami ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom elektronickej komunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené.

13.6 Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o pripojení je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.

13.7 Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 117 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú uvedené v § 110 ods. 2 zákona

13.8 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje účastníka počas trvania zmluvného vzťahu aj po skončení zmluvného vzťahu, ak je to potrebné na uskutočnenie výúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

13.9 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať a poskytnúť údaje účastníka, vrátane osobných údajov tretej osobe za účelom vymáhania pohľadávok, resp. uplatnenia zákonných práv alebo chránených záujmov, uplatnenia právnej zodpovednosti dotknutej osoby, napr. postúpenie pohľadávok a to aj po skončení zmluvného vzťahu.

14. OSOBNÉ USTANOVENIA O ROZSAHU A OBMEDZENÍ ZODPOVEDNOSTI POSKYTOVATEĽA

14.1. Poskytovateľ zodpovedá za rozsah a kvalitu služieb poskytovaných užívateľovi podľa zmluvy.

14.2. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitu a dátovú bezpečnosť informačného systému užívateľa, za obsah, bezpečnosť a prípadne zneužitie údajov prenášaných užívateľom a inými subjektmi v sieti internet, ani za ich prípadne neetické konanie, ktoré môže spôsobiť škodu ostatným užívateľom internetu.

14.3. Poskytovateľ neručí za produkty, služby alebo iné ponuky tretích osôb sprostredkované užívateľovi prostredníctvom poskytovanej služby.

14.4. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby a nedostatky softvéru, hardvérových zariadení a služieb ním nedodaných podľa zmluvy, za vady, obmedzenia a poruchy spôsobené vyššou mocou, ani za škody spôsobené užívateľovi zneužitím jeho účastníckej identifikácie v dôsledku zanedbania ochrany pred zneužitím zo strany užívateľa.

14.5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prírodnými živlami a katastrofami (odporúča sa obzvlášť pri blýskaní vypínať všetky zariadenia).

15. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

15.1 Užívateľ je povinný dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie danej Služby a verejného poriadku a v primeranej a prípustnej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo znamenať ohrozenie alebo porušenie práv alebo záujmov Poskytovateľa alebo tretích osôb, najmä iných účastníkov Služieb Poskytovateľa alebo iných podnikov.

15.2 Užívateľ je povinný nezasahovať a nemanipulovať so Zariadením Poskytovateľa alebo s hnutelkými alebo nehnuteľnými vecami, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa alebo zmluvného partnera Poskytovateľa a používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takýto zásah alebo manipuláciu tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti.

15.3 Užívateľ je povinný využívať Službu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie služby, ak sa zmluvné strany nedohodnú v písomnej forme inak .

15.4 Užívateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi prevádzku, údržbu, meranie alebo kontrolu zariadení používaných na poskytovanie služieb Poskytovateľa, a to v nevyhnutne potrebnom rozsahu.

15.5 Užívateľ je povinný oznamovať Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov Užívateľa, zmenu fakturačnej adresy Užívateľa, údajov o Adresátovi, ako aj akýchkoľvek iných zmien údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby, a to písomne spolu s hodnoverným dokladom preukazujúcim príslušnú zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak; zmena nadobudne voči Poskytovateľovi účinky až dňom ich oznámenia.

15.6 Užívateľ je povinný vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome neobľúbivo poškodzoval Sieť a Zariadenia Poskytovateľa alebo siete iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softwaru (tzv. malware) a tým by umožnil neoprávnené nakladanie najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby.

16. MECHANIZMUS UROVNANIA SPOROV, OSTATNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

16.1 Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude informovaný o tejto zmene najmenej 1 mesiac vopred na web stránke Poskytovateľa.. Ak Užívateľ nevyužije právo vypovedať zmluvu do mesiaca od zverejnenia Všeobecných podmienok, má sa zato, že so zmenou súhlasí.

16.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vykonať všetko pre to, aby akékoľvek spory, vzniknuté medzi nimi pri plnení podľa zmluvy, riešili dohodou a na ten účel preukázateľne využili všetky vhodné spôsoby a formy vzájomnej komunikácie: v prípade, že napriek tomu k dohode nedôjde, je každá zo zmluvných strán oprávnená predložiť spor na riešenie podľa zákona – tým nie je dotknuté oprávnenie ktorejkoľvek zo zmluvných strán podať návrh na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu v Slovenskej republike.

16.3 Mimosúdne riešenie sporov

16.3.1 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 127 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

16.3.2 Návrh obsahuje

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

16.3.3 K návrhu priloží Užívateľ doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

16.3.4 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 16.3.2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 16.3.3, úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve Užívateľa, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Užívateľ nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

16.3.5 Návrh predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- doručenia výsledku vybavenia reklamácie Užívateľovi alebo
- márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 11. odsek 2 týchto podmienok.

16.3.6 Užívateľ a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

16.3.7 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Užívateľ a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 16.3.6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

16.4 Súdne riešenie sporov

16.4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

16.4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

16.5 Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK)

16.5.1 Ak Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie VTS alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

16.5.2 Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 16.5.1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

16.5.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa, telefonický kontakt, ak ich má,
- názov a sídlo Poskytovateľa,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

e) návrh riešenia sporu,

f) dátum, kedy sa Užívateľ obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,

g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

16.5.4 K návrhu Užívateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

16.5.5 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Užívateľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

16.5.6 Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 16.5.3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Užívateľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

16.5.7 Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

16.6 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom sa v ostatnom, pokiaľ zmluva, vrátane týchto všeobecných podmienok neustanovuje inak riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

16.7 Poskytovateľ a užívateľ môžu písomnou dohodou vo forme dodatku k zmluve upraviť svoje vzťahy pri plnení zmluvy rozdielne od týchto všeobecných podmienok alebo môžu ich platnosť a konkrétny zmluvný vzťah čiastočne alebo úplne vylúčiť.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.2.2022.

Vypracované v Slovenskej Ľupči, dňa 1.2.2022