

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov obchodnou spoločnosťou Towercom, a.s.

PRVÁ ČASŤ

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy práv a povinností zmluvných strán všeobecnými podmienkami

1.1. Spoločnosť Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 83101 Bratislava, IČO 36 364 568, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3885/B (ďalej aj „Towercom“) ako Podnik poskytujúci verejné služby v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách je v rozsahu všeobecných povolení a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR oprávnená poskytovať verejné služby aj v oblasti prenájmu okruhov.

1.2. Towercom vydáva na základe ustanovenia § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov.

1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov medzi spoločnosťou Towercom ako Podnikom poskytujúcim verejné služby - prenájom okruhov a právnickými alebo fyzickými osobami ako užívateľmi týchto verejných služieb, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou Towercom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb – prenájom okruhov.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom založené príslušnou Zmluvou o poskytovaní verejných služieb – prenájom okruhov, bližšie neupravené v týchto všeobecných podmienkach a v Zmluve o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach alebo v Zmluve o poskytovaní verejných služieb – prenájom okruhov uvedené inak, tak všetky pojmy zadefinované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou Towercom ako Podnikom poskytujúcim verejné služby a ich zmluvným partnerom ako Užívateľom na základe čoho sa pre jednotlivé pojmy uvedené nižšie pre účely Zmluvy definovanej nižšie rozumie:

2.1.1. „**Cena za Službu**“ - všetky zložky ceny uhrádzané Užívateľom Podniku za plnenie jeho záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy, príp. platného Cenníka,

2.1.2. „**Cenník**“ - sadzobník cien za Službu vydaný Podnikom,

2.1.3. „**Dodatok**“ - každý platne uzavretý písomný dodatok podpísaný oprávnenými osobami zmluvných strán alebo iný platný písomný úkon týkajúci sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorých dochádza k zmene obsahu Zmluvy,

2.1.4. „**Faktúra**“ - daňový doklad vystavený Podnikom Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Zmluvou na zaplatenie Ceny za Službu, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči Podniku,

2.1.5. „**Inštalračné úkony**“ - všetky úkony nevyhnutné na pripojenie do Siete Podniku, na ktorých vykonanie, resp. zabezpečenie sa Podnik zaviazal v Zmluve,

2.1.6. „**ITU**“ - International Telecommunication Union, Medzinárodná telekomunikačná únia,

2.1.7. „**Koncové zariadenie Užívateľa**“ - Telekomunikačné zariadenie Užívateľa alebo akákoľvek jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncový bod Siete Podniku,

2.1.8. „**Koncové zariadenie Podniku**“ - Telekomunikačné zariadenie Podniku alebo akákoľvek jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncový bod Siete Podniku,

2.1.9. „**Miesto inštalračie**“ - miesto, v ktorom je/bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa a/alebo Koncové zariadenie Podniku,

2.1.10. „**Obdobie**“ - každé jednotlivé časové obdobie, počas ktorého Podnik poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu za Službu alebo jej príslušnú časť, a ktorého dĺžka trvania (minúty, hodiny, týždeň, mesiac, štvrťrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve a/alebo v Cenniku a/alebo v Podmienkach,

2.1.11. „**Okruh**“ - súhrn technických prostriedkov a prenosového prostredia na poskytovanie nekomutovaného, transparentného prenosu Signálov medzi koncovými bodmi elektronickej komunikačnej siete,

2.1.12. „**Podmienky**“ - tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov,

2.1.13. „**Podnik**“ - obchodná spoločnosť Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, IČO 36 364 568, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3885/B, ako spoločnosť oprávnená poskytovať verejné služby - prenájom okruhov,

2.1.14. „**Porucha**“ - stav, ktorý znemožňuje Užívateľovi využívanie Služby dohodnutým (obvyklým) spôsobom. Poruchou nie je obmedzenie, prerušenie alebo výpadok poskytovania Služby podľa článku 6 Podmienok a podľa bodov 7.1.6. a 7.1.7. Podmienok,

2.1.15. „**Preberací protokol**“ - potvrdzuje odovzdanie a prevzatie Okruhu s dohodnutými parametrami, vzor Preberacieho protokolu bude tvoriť príslušnú prílohu Zmluvy,

2.1.16. „**Prenosová kapacita (rýchlosť)**“ - vyjadruje maximálne množstvo Signálov, ktoré môžu byť prenesené cez Okruh alebo jeho niektorú časť za určitý čas,

2.1.17. „**Prijímacia stanica**“ - technické zariadenie slúžiace na príjem signálu zo satelitu,

2.1.18. „**Sieť Podniku**“ - funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos Signálu rádiovými, optickými, satelitnými alebo inými prostriedkami,

2.1.19. „**Signál**“ alebo „**Signály**“ - signály a informácie vo forme obrazu a/alebo zvuku a/alebo dát,

2.1.20. „**Služba**“ - prenájom okruhov, v rámci ktorej Podnik bude pre Užívateľa poskytovať Prenosovú kapacitu (rýchlosť),

2.1.21. „**Telekomunikačné tajomstvo**“ - informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní Služby, najmä obsah prenášaných informácií a lokalizačné údaje; osobné údaje komunikujúcich strán; prevádzkové údaje súvisiace so Službou,

2.1.22. „**Telekomunikačné zariadenie**“ - technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie Signálov prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete,

2.1.23. „**Užívateľ**“ - fyzická alebo právnická osoba, ktorá vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť zostavuje prenášaný obsah,

2.1.24. „**Zákon o EK**“ - zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách,

2.1.25. „**Zmluva**“ - Zmluva o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov vrátane všetkých jej príloh uzavretá v zmysle ustanovenia § 44 Zákona o EK medzi Podnikom poskytujúcim verejné služby – prenájom okruhov a Užívateľom ako užívateľom verejných služieb - prenájom okruhov, vrátane všetkých Zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom Zmluvy tvoriacich neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, pokiaľ zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov nevyplýva niečo iné,

2.1.26. „**Zmluvné dokumenty**“ - Podmienky, Cenník, všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné,

2.1.27. „**Zneužitie Služby**“ - využívanie Služby v rozpore so Zmluvnými dokumentmi, a to najmä sprístupnenie Služby tretej osobe bez súhlasu Podniku,

2.1.28. „**Znížená kvalita**“ - stav, ktorý umožňuje Užívateľovi aspoň obmedzené využívanie Služby a trvá viac ako 6 hodín od jeho začatia.

2.2. Všetky v Zmluve uvedené odkazy na Podnik alebo Užívateľa sa vzťahujú aj na ich zamestnancov, zástupcov a právnych nástupcov.

DRUHÁ ČASŤ PREDMET ZMLUVY A PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY

Článok 3 Predmet Zmluvy

3.1. Na základe Zmluvy sa:

3.1.1. Podnik zaväzuje zriadiť pre Užívateľa pripojenie do Siete Podniku a poskytovať mu Službu v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy,

3.1.2. Užívateľ zaväzuje platiť Podniku Cenu za Službu vo výške, v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy.

3.2. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

Článok 4 Rozsah a miesto poskytovanej služby

4.1. Podnik je oprávnený Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákomom o EK a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

4.2. Podnik poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

4.3. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujmom o poskytovanie Služby v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone o EK.

4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona o EK alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Podnik Zmluvu s každým záujmom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom o EK.

4.5. Podnik poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností. Podnik poskytuje Službu aj mimo územia Slovenskej republiky, ak sú splnené všetky príslušné legislatívne podmienky a ak sa na tom písomne dohodne s Užívateľom.

Článok 5 Podmienky na poskytovanie Služby

5.1. V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona o EK nevyplýva nič iné, je Podnik oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujmom o poskytovanie Služby, ak:

5.1.1. poskytovanie požadovanej Služby podľa bodu 5.1. Podmienok je zo strany Podniku v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, a/alebo

5.1.2 Podnik nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku a/alebo iného podniku oprávneného poskytovať verejnú sieť a/alebo verejnú službu alebo Podnik a/alebo iný podnik oprávnený poskytovať verejnú sieť a/alebo verejnú službu už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami, a/alebo

5.1.3. záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo

5.1.4. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom o EK alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok 6 Podmienky dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby

6.1. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu prednostného poskytovania Služby Užívateľom zaradeným do prednostných núdzových plánov v rozsahu nevyhnutnom na zdoľovanie krízovej situácie a mimoriadnej udalosti na postihnutom území. Ďalej je tak Podnik oprávnený urobiť z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, alebo poruchy energetického zdroja, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Podniku alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa Zníženej kvalite alebo Poruche. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozornený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok.

6.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby

podľa ustanovení Zákona o EK a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ:

6.2.1. zneužíva Službu, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie,

6.2.2. nezaplatí splatnú Cenu za Službu alebo jej časť v lehote upravenej v Zmluve, a to až do úplného zaplatenia Ceny za Službu alebo jej časti vrátane príslušenstva alebo do zániku Zmluvy, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo

6.2.3. podstatným spôsobom porušil ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok iné ako v bode 6.2.2. Podmienok, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo Podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo Podmienok, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

6.3. V prípade, že Podnik preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1. a 6.2. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie Podniku povinnosť zaplatenia akýchkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.

6.4. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Podnik oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených podľa Zmluvy, príp. Cenníka platného v čase začatia opätovného poskytovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU A UŽIVATEĽA

Článok 7 Práva a povinnosti Podniku

7.1. Podnik je povinný:

7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujmom o poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zákomom o EK, ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom,

7.1.2. pri uzatváraní Zmluvy získať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona o EK,

7.1.3. predložiť Užívateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť a/alebo existenciu a/alebo ďalšie identifikačné údaje Podniku,

7.1.4. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme a spôsobe poskytovanej Služby, pravidla v príslušnej prílohe Zmluvy,

7.1.5. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Cenu za Službu dohodnutú Zmluvou, príp. Cenníkom okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a v Zákone o EK,

7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby, ak nejde o plánované obmedzenia poskytovania Služby podľa bodu 7.1.7. Podmienok. Podnik nemá túto povinnosť tiež v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné,

7.1.7. vykonávať obnovu, údržbu a meranie Siete Podniku a všetkých zariadení slúžiacich pre potreby plnenia predmetu Zmluvy s výnimkou zariadení Užívateľa. Za tým účelom Podnik najneskôr do 15 dní od začatia poskytovania Služby predloží Užívateľovi pre kalendárny rok začatia poskytovania Služby plán odstávok na vykonanie obnovy, údržby a merania zariadení a pre kalendárny rok bezprostredne nasledujúci po roku začatia poskytovania Služby ako aj pre každý nasledujúci kalendárny rok predloží takýto plán Užívateľovi najneskôr do 30. novembra prebiehajúceho kalendárneho roka, to všetko v prípade, ak ide o Užívateľa, ktorému pred uzavretím Zmluvy Podnik neposkytoval Službu v rovnakom alebo podobnom definovaní Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach. Ak ide o Užívateľa, ktorému pred uzavretím Zmluvy Podnik na základe doterajších zmluvných vzťahov s Užívateľom poskytoval Službu v rovnakom alebo podobnom definovaní Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach, predloží Podnik Užívateľovi plán odstávok na vykonanie údržby a merania zariadení pre každý kalendárny rok najneskôr do 30. novembra prebiehajúceho kalendárneho roka. V prípade potreby vykonania obnovy, údržby a/alebo merania mimo plánu odstávok sa Podnik a Užívateľ písomne dohodnú na ich vykonaní spravidla 1 mesiac vopred a presný termín upresnia najneskôr 3 pracovné dni vopred. V prípade naliehavej potreby (napr. v prípade Poruchy) je možné odstávku písomne dohodnúť aj v kratšom termíne, ak s tým súhlasia Podnik aj Užívateľ, v prípade mimoriadnej naliehavosti (napr. v prípade ohrozenia života a/alebo zdravia a/alebo majetku) Podnik len oznámi Užívateľovi potrebu odstávky a bezodkladne začne vykonávať potrebné práce (napr. na

odstránenie Poruchy). Podnik v súčinnosti s Užívateľom vyvinie maximálnu snahu, aby odstávky boli realizované mimo času najvyššieho využívania Služby Užívateľom, spravidla v nočných hodinách (s výnimkou akýchkoľvek prác na takých Telekomunikačných zariadeniach, na ktorých je zakázané vykonávať práce v noci) a v čo najkratšom časovom rozsahu. Ustanovenia tohto bodu týkajúce sa plánu odstávok sa použijú len vtedy, ak Podnik bude plánovať odstávky,

7.1.8. vykonávať meranie zariadení slúžiacich pre potreby plnenia predmetu Zmluvy do 5 dní od písomného oznámenia Užívateľa o zhoršení kvality Okruhových a oznámiť výsledok merania Užívateľovi,

7.1.9. začiatok odstávky podľa bodu 7.1.7. Podmienok oznámiť Užívateľovi najneskôr 15 minút vopred a ukončenie tejto odstávky oznámiť Užívateľovi ihneď po jej ukončení,

7.1.10. zabezpečiť poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Telekomunikačným úradom SR a s minimálnou spoľahlivosťou podľa odporúčaní príslušných orgánov SR, ak takéto odporúčania neboli vydané, tak podľa odporúčaní ITU a ETSI,

7.1.11. udržiavať Sieť Podniku vrátane Rádioreléových trás a Telekomunikačných a iných zariadení v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie, ITU,

7.1.12. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených zákonom,

7.1.13. zverejniť zmeny v Cenníku aspoň 15 dní pred tým, než tieto zmeny Cenníka nadobudnú účinnosť,

7.1.14. obnoviť poskytovanie Služby v prípade, ak Podnik na základe bodu 6.2.2. Podmienok dočasne prerušil alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dlžnej sumy na účet Podniku,

7.1.15. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, plniť len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné,

7.1.16. spolupracovať s Užívateľom v miere nevyhnutnej pre splnenie účelu Zmluvy,

7.1.17. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok 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 zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

7.2. Podnik má právo najmä:

7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch a viesť evidenciu týchto údajov,

7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom o EK a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,

7.2.3. na zaplatenie Ceny za Službu v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

7.2.4. na náhradu škody spôsobenú Užívateľom na Sieti Podniku, na Koncovom zariadení Podniku a/alebo na Telekomunikačnom zariadení Podniku, alebo ktorá vznikla z dôvodu zneužívania Služby a/alebo z dôvodu neodborného zásahu do Siete Podniku a/alebo do Koncového zariadenia Podniku a/alebo do Telekomunikačného zariadenia Podniku, a to v súlade s Podmienkami,

7.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi v súlade s ustanoveniami Zákona o EK a Podmienkami. V prípade prerušenia alebo obmedzenia poskytovanej Služby z dôvodov uvedených v tomto bode Podmienok nezaniká povinnosť Užívateľa uhradiť Podniku Cenu za Službu za čas, kedy Služba nebola poskytovaná,

7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,

7.2.7. ponechať si v prípade, že Podnik odstúpi v súlade so Zmluvou od Zmluvy, akúkoľvek sumu uhradenú Podniku prevyšujúcu finančný záväzok Užívateľa voči Podniku v čase odstúpenia Podniku od Zmluvy, ako zmluvnú pokutu za nesplnenie záväzku Užívateľa určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie Podniku od Zmluvy,

7.2.8. zaznamenávať telefonické hovory uskutočnené medzi Podnikom a Užívateľom a/alebo ich zamestnancami a/alebo Podnikom a Užívateľom poverenými alebo splnomocnenými tretími osobami v súvislosti s plnením práv a povinností zo Zmluvy a z Podmienok a/alebo Zákona o EK,

7.2.9. zmeniť Cenník a/alebo Podmienky alebo vydať nový Cenník a/alebo Podmienky v súlade so Zákonom o EK,

7.2.10. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom o EK.

Článok 8

Práva a povinnosti Užívateľa

8.1. Užívateľ je povinný:

8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a/alebo návodmi Podniku súvisiacimi s poskytovaním Služby,

8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Podniku podľa jeho požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Podniku stanovených Zmluvou,

8.1.3. písomne oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Podniku pri uzavretí Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, zmenu v Licencii, ktorá sa viaže na Službu, jej predčasné ukončenie, predĺženie jej platnosti, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,

8.1.4. platiť Podniku všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, príp. z Cenníka včas, v dohodnutej výške v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,

8.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti Podniku alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Podniku a/alebo Telekomunikačnom zariadení Podniku žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,

8.1.7. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia Podniku a/alebo Telekomunikačného zariadenia Podniku, uschovať Koncové zariadenie Podniku a/alebo Telekomunikačné zariadenie Podniku do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov a stakýmto umiestnením Koncového zariadenia Podniku a/alebo Telekomunikačného zariadenia Podniku,

8.1.8. zabezpečiť oprávneným osobám Podniku prístup na Miesto inštalácie,

8.1.9. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie a ITU,

8.1.10. v primeranom časovom predstihu nahlásiť Podniku požiadavku na odstávku Siete Podniku alebo jej časti z dôvodu odstávky technológie Užívateľa,

8.1.11. oznámiť Podniku mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k Podniku,

8.1.12. zabezpečiť Podniku umiestnenie zariadení Siete Podniku, vstup pracovníkov Podniku do priestorov Miesta inštalácie alebo na miesto umiestnenia zariadenia Siete Podniku za účelom vykonávania kontroly, údržby, opráv a meraní,

8.1.13. zachovávať v zmysle Zákona o EK Telekomunikačné tajomstvo, ak s ním príde Užívateľ do styku pri užívaní verejných služieb,

8.1.14. používať iba Telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov a doporučení,

8.1.15. informovať svojich zamestnancov alebo tretie osoby o práve Podniku uvedenom v bode 7.2.8. Podmienok,

8.1.16. bezodkladne informovať Podnik o každej zmene týkajúcej sa Zmluvy.

8.2. Užívateľ má právo najmä:

8.2.1. na uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona o EK a Podmienok,

8.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,

8.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia,

8.2.4. na odrátanie príslušnej sumy z celkovej Ceny za Službu alebo na vrátenie pomernej časti celkovej Ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Podnikom v súlade s Podmienkami; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká,

8.2.5. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom o EK.

8.3. Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku.

8.4. Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach Podniku a Telekomunikačných zariadeniach Podniku, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia Podniku a Telekomunikačné zariadenia Podniku sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve Podniku.

Článok 9 Vzájomná súčinnosť

9.1. Všetky zmeny technických parametrov zo strany Užívateľa i Podniku, pri ktorých sa predpokladá zníženie kvality poskytovanej Služby alebo Porucha, musia byť vzájomne konzultované a pred ich zavedením obidvomi zmluvnými stranami písomne schválené. Závažné zmeny takýchto technických parametrov sa riešia po dohode Dodatkom k Zmluve.

9.2. Pre zjednodušenie a urýchlenie vzájomnej komunikácie sa budú používať rovnocenne s listovou formou všetky dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón, fax a e-mail (pokiaľ sa nevyžaduje písomná forma). Každá ústna dohoda musí byť následne písomne potvrdená a archivovaná.

9.3. Pre vstup pracovníkov jednej zo zmluvných strán, alebo jej zmluvných partnerov do priestorov druhej zmluvnej strany platí, že v priestoroch druhej zmluvnej strany sa pracovníci alebo zmluvní partneri môžu pohybovať len v sprievode poverených osôb druhej zmluvnej strany. Podnik má právo na úhradu nákladov s tým spojených.

9.4. Odovzdanie a prevzatie Okruhu s dohodnutými parametrami potvrdia Podnik a Užívateľ podpisom Preberacieho protokolu.

ŠTVRTÁ ČASŤ ZODPOVEDNOSŤ A PORUCHY

Článok 10 Zodpovednosť za škodu

10.1. Podnik zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu Podnik spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa.

10.2. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Zmluvných dokumentoch vznikne Podniku škoda, je túto škodu Užívateľ povinný Podniku v celej výške nahradiť. Užívateľ však nezodpovedá za ušlý zisk Podniku.

10.3. Užívateľ tiež zodpovedá za vznik akejkoľvek škody z dôvodu zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti Podniku, na Koncovom zariadení Podniku, ako aj Telekomunikačnom zariadení Podniku, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach Podniku, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Užívateľa Podnikom.

10.4. Podnik nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne v prípadoch uvedených v článku 6 Podmienok a/alebo ak dočasne preruší alebo obmedzí poskytovanie Služby Užívateľovi v súlade s ustanoveniami Zákona o EK a Podmienkami.

Článok 11 Poruchy, servisný zásah a obnova

11.1. Podnik sa zaväzuje:

11.1.1. v prípade Poruchy Telekomunikačného zariadenia Podniku zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby a opravu Telekomunikačného zariadenia v čo najkratšom čase s prihliadnutím na poveternostné podmienky na danej kóte, na ktorej je umiestnené Telekomunikačné zariadenie a/ alebo

11.1.2. v prípade jednorazového prerušenia poskytovania Služby z dôvodu Poruchy na viac než 3 minúty okrem odstavkov podľa bodu 7.1.7. Podmienok a ak Podnik má o tejto skutočnosti informáciu, bezodkladne oznámiť Užívateľovi túto skutočnosť telefonicky a následne aj písomne a ihneď začať práce na odstránení Poruchy, odstrániť Poruchu do 4 hodín, ak nie je medzi Užívateľom a Podnikom dohodnuté inak, a predložiť Užívateľovi faxom alebo e-mailom hlásenie o Poruche,

11.1.3. ak nie je iné technické riešenie, v prípade obnovy technológie zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby, resp. do max. miery minimalizovať čas prerušenia poskytovania Služby, postup prerušenia bude Podnik včas konzultovať s Užívateľom.

11.2. Lehoty na odstránenie Porúch uvedené v bode 11.1. Podmienok začínajú plynúť od momentu, kedy Podnik oznámí Užívateľovi Poruchu. Ak Poruchu oznámi Užívateľ Podniku, lehota na odstránenie Poruchy plynie od momentu tohto oznámenia.

11.3. Užívateľ a Podnik si môžu dohodnúť podrobnejšiu úpravu práv a povinností uvedených v tomto článku.

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 12 Reklamácie Užívateľa, spôsob a termín vybavovania reklamácií

12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Ceny za Službu vyčíslenú vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby v lehote troch mesiacov odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

12.2. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty podľa bodu 12.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok uplatniť v sídle Podniku osobne alebo doporučeným listom, pričom Podnik je povinný na požiadanie Užívateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

12.4. Podnik je povinný reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku.

12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Podnik povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená Podniku. Podnik je povinný o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie Užívateľa písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov predĺženia.

12.6. Podnik je povinný oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.

12.7. Ak Podnik písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Podniku, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

12.8. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je Podnik povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je tiež reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako sú uvedené v bode 12.1. Podmienok.

12.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. Podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Podniku oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. Podmienok.

12.10. Reklamácia vo veci prešetrenia Faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny za Službu presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania komunikačného zariadenia Užívateľa alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti Ceny za Službu presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

12.11. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Užívateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za Službu nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí Cenu za Službu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

12.12. Užívateľ je oprávnený v zmysle Zákona o EK predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

Článok 13 Opodstatnená reklamácia

V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Ceny za Službu priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná v fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Podnikom uznaná.

ŠIESTA ČASŤ VZNIK A ZMENA ZMLUVY

Článok 14 Vznik Zmluvy

Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpisu tej zmluvnej strany, ktorá ju podpíše ako posledná a týmto okamihom Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť.

Článok 15 Zmena Zmluvy

15.1. Podnik je oprávnený zmeniť Podmienky a/alebo Cenník v priebehu trvania Zmluvy, je však povinný oznámiť túto zmenu Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred.

15.2. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Cenník v zmysle bodu 15.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Cenníka, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 15.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Cenníka.

15.3. Zmluvu je inak možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku.

SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 16 Doručovanie

Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania druhej zmluvnej strane na jej adresu alebo faxové číslo uvedené v Zmluve alebo na inú adresu alebo faxové číslo, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane. V prípade, že druhej zmluvnej strane nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny, považuje sa táto listina za doručení uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany. Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámi doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

Článok 17 Rozhodovanie sporov

17.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniaми a vzájomnou dohodou.

17.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 17.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde.

17.3. Užívateľ môže zároveň po ukončení reklamačného konania, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, predložiť spor s Podnikom Telekomunikačnému úradu SR za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

17.4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa,
- názov a sídlo Podniku,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- návrh riešenia sporu.

17.5. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

17.6. Užívateľ a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad SR 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.

17.7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody,

ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok 18 Osobitné ustanovenie

Právny vzťah týkajúci sa Koncového zariadenia Podniku, ktoré využíva Užívateľ pri využívaní Služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov upravujúcimi nájomnú zmluvu. Užívateľ nie je oprávnený dať Koncové zariadenie Podniku do podnájmu tretej osobe.

Článok 19 Ochrana osobných údajov, telekomunikačné, obchodné a iné tajomstvo, dôverné informácie

19.1. Podnik je v zmysle Zákona o EK oprávnený za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov oprávnený ziskávať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa, a to do doby, pokiaľ bude Užívateľ v platnom zmluvnom vzťahu s Podnikom, okrem výnimiek stanovených Zákonom o EK.

19.2. Podnik je oprávnený poskytnúť, resp. sprístupniť osobné údaje tretím osobám v prípadoch stanovených Zákonom o EK alebo osobitným predpisom.

19.3. Podnik ako aj Užívateľ sú povinní zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Podnik je telekomunikačné tajomstvo oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom o EK a/alebo osobitným predpisom.

19.4. Podnik ani Užívateľ nie sú oprávnení poskytnúť tretím osobám údaje označené ako obchodné tajomstvo alebo dôverné informácie, okrem prípadov ustanovených Zákonom o EK alebo osobitným predpisom alebo v prípade, že s tým budú Podnik aj Užívateľ súhlasíť.

Článok 20 Záverečné ustanovenia

20.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2012 a vzťahujú sa výlučne na Zmluvy uzatvorené po tomto dátume.

20.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

20.3. V prípade, že zásah vyššej moci obmedzí poskytovanie Služby podľa Zmluvy, sú zmluvné strany oslobodené od svojich záväzkov počas trvania tohto zásahu. Zásahom vyššej moci sa rozumie mimoriadna, objektívne neodvratiteľná a nepredpokladateľná okolnosť, ktorej nie je možné zabrániť ani pri vynaložení mimoriadneho úsilia, ktoré je rozumné a spravodlivé požadovať za daných podmienok konkrétneho prípadu.

20.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jedinú a úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohody ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

20.5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona o EK a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

20.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona o EK a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

20.7. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.

20.8. Ak zo Zmluvy a/alebo Zmluvných dokumentov výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

20.9. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.