



Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb

Hanušovce nad Topľou 1.4.2016



1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (**ďalej iba Všeobecné podmienky**) upravujú podmienky, za ktorých firma **TORNADONET ISP s.r.o.** (ďalej iba Poskytovateľ) poskytuje Užívateľovi verejnú telekomunikačnú službu (ďalej iba VTS) na zmluvnom základe.
- 1.2. VTS poskytuje Poskytovateľ v týchto oblastiach:
 - Sprostredkovanie prístupu do siete Internet v regióne Hanušovce nad Topľou a jeho okolia.

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.
- 2.2. Poskytovateľ vykoná aktiváciu VTS spravidla do 7 pracovných dní odo dňa 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 zaisťovať 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 Užívateľa písomne (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) informoval aspoň 3 dni vopred.
- 2.6. Poskytovateľ má právo dočasne prerušiť poskytovanie VTS z dôvodu:
 - a.) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu; za zneužívanie sa považuje najmä sprístupnenie akejkoľvek poskytovanej VTS bez súhlasu Poskytovateľa tretím osobám;
 - b.) nezaplatenia splatnej ceny do 7 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy;
 - c.) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení;
 - d) porušenia iných zmluvných podmienok.



3. Cena, platobné a fakturačné podmienky

- 3.1. Užívateľ sa zaväzuje platiť za poskytované VTS cenu vo výške podľa Cenníka služieb Poskytovateľa (ďalej len "Cenník") a za podmienok stanovených v tomto článku (3).
- 3.2. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť ceny ním poskytovaných VTS. Zmeny cien s uvedením dátumu počiatku ich platnosti musia byť oznámené užívateľovi písomne (prípadne faxom alebo e-mailom) najmenej 1 mesiac vopred. Ak užívateľ s zmenou ceny nesúhlasí, môže od zmluvy odstúpiť bez sankcii.

pred dátumom počiatku platnosti zmien doručené písomné prehlásenie Užívateľa o odstúpení od zmluvy, platí, že Užívateľ so zmenou súhlasí.

- 3.3. Vyúčtovanie ceny VTS bude uskutočňované spätne za predchádzajúce dohodnuté obdobie spolu s predplátym za VTS na nasledujúce obdobie. Užívateľ bude uskutočňovať platbu na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Platby môže uskutočňovať bankovým prevodom, alebo v hotovosti. Splatnosť je 14 dní od vystavenia faktúry.
- 3.4. V prípade omeškania Užívateľa s platením ceny poskytovaných VTS, je tento povinný uhradiť Poskytovateľovi aj úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

4. Podmienky uzatvorenia zmluvy

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú počínajúc dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené jedno riadne vyplnené vyhotovenie zmluvy o poskytovaní VTS s podpisom Užívateľa alebo splnomocnenej osoby oprávnenej konať v jeho mene.
- 4.2. Podmienkou podpísania zmluvy je, že Užívateľ musí splniť podmienky, za ktorých sú VTS poskytované a musí mať uhradené všetky doterajšie záväzky voči Poskytovateľovi.
- 4.3. Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu s Užívateľom, pokiaľ si tento nesplnil povinnosti v bodoch 4.1, 4.2.
- 4.4. Užívateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Poskytovateľa o vzniku skutočností, ktoré by mohli ovplyvniť platnosť zmluvy alebo z nej vyplývajúcich záväzkov.

5. Trvanie zmluvy a ukončenie zmluvy

- 5.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedeným v dohode.
- 5.2. 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:
 - vyhlásenie konkurzu na majetok druhej zmluvnej strany alebo zamietnutie návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku;
 - porušenie povinností 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;
- 5.3. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote do jedného mesiaca od uzavretia zmluvy. V takomto prípade nie je Poskytovateľ povinný vrátiť zriaďovací poplatok. Užívateľ je však povinný zaplatiť cenu za poskytnuté služby podľa Cenníka služieb.
- 5.4. Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného prehlásenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.



- 5.5. Zmluvné strany sú oprávnené zmluvu kedykoľvek vypovedať s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 5.6. Užívateľ sa zaväzuje, že po dobu viazanosti uvedenej v zmluve zotrvá v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom a zároveň neuskutoční žiaden taký úkon, ktorý by smeroval k ukončeniu alebo účelom ktorého by malo byť ukončenie platnosti zmluvy pred uplynutím doby viazanosti (bez ohľadu na skutočné právne následky uvedeného právneho úkonu); za porušenie tejto povinnosti sa nepovažuje odstúpenie od zmluvy z dôvodov stanovených v zákone č. 351/2011 Z.z. v znení neskorších predpisov a odstúpenie od zmluvy podľa bodu 5.3. tohto článku.
- 5.7. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v bode 5.6. tohto článku je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 200,-€.

6. Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy

- 6.1. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany len so súhlasom užívateľa.
- 6.2. Zmluva o poskytovaní VTS je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných univerzálnych právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

7. Technické vybavenie pre poskytovanie VTS

- 7.1. V prípade potreby môže Poskytovateľ poskytnúť Užívateľovi technické vybavenie pre poskytovanie VTS (ďalej iba technické vybavenie). Technické vybavenie ostáva vo vlastníctve Užívateľa.
- 7.2. Užívateľ je povinný vrátiť Poskytovateľovi technické vybavenie poskytnuté podľa bodu 7.1. tohto článku v prípade odstúpenia od zmluvy podľa bodu 5.3. všeobecných podmienok. V prípade omeškania s plnením tejto povinnosti je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa bodu 11.3.
- 7.3. Aj bez predchádzajúceho oznámenia je Poskytovateľ oprávnený vykonávať zásahy do technického vybavenia, či vymeniť celé technické vybavenie alebo jeho časť na náklady Užívateľa, ak to považuje za nutné pre riadne plnenie svojich zmluvných povinností.
- 7.4. Užívateľ je kedykoľvek povinný umožniť Poskytovateľovi, či ním určenej osobe vykonanie kontroly technického vybavenia za účelom zistenia jeho využívania.
- 7.5. 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 vzniknutú v dôsledku porušenia tejto povinnosti. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať zmeny, opravy či úpravy technického vybavenia Užívateľa.



8. Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia

- 8.1. Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy súvisiace s poskytovaním VTS, je Užívateľ povinný ústne alebo písomne oznámiť na adrese: Dohľad siete a servis TORNADONET ISP s.r.o. Mierová 301, 094 31 Hanušovce nad Topľou alebo na tel. čísle: 0907 909893, či e-mail adrese: tornadonet@tornadonet.sk.
- 8.2. Odborní pracovníci Poskytovateľa 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.
- 8.3. Náklady na odstránenie porúch, ktoré zaviniť 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. Zodpovednosť za vady

- 9.1. 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 zaisťovaného iným telekomunikačným operátorom.
- 9.2. Užívateľ si uplatní technické alebo prevádzkové vady VTS u Poskytovateľa písomnou formou. listom. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady v lehote primeranej jej rozsahu a závažnosti.
- 9.3. 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.
- 9.4. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi VTS škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku neposkytnutia VTS alebo jeho vadného poskytnutia.

10. Reklamácie

- 10.1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči výške účtovanej ceny, závady služby, zariadenia alebo v prípade poskytnutia VTS v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v zmluve.
- 10.2. Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny, závady služby, alebo zariadenia je Užívateľ povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry, alebo od zistenia závady v ktorej by mala byť reklamovaná skutočnosť zohľadnená, pričom uplatnenie reklamácie proti výške účtu nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie VTS v lehote jej splatnosti.



- 10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníkovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak účastník ma podozrenie, že priebeh uplatnenia reklamácie je v rozpore s VTS, má právo obrátiť sa v spore z podnikom na **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**.
- 10.4. V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných VTS bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu.

11. Majetok Poskytovateľa

- 11.1. Užívateľ sa stáva výhradným vlastníkom akýchkoľvek vecí, ktoré Užívateľovi v súvislosti s poskytovaním VTS odovzdal Poskytovateľ. 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.
- 11.2. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa bodu 5.3 všeobecných podmienok je Užívateľ povinný vrátiť Poskytovateľovi do 3 dní po ukončení zmluvy akékoľvek technické vybavenie, dokumenty, softvér atď., ktoré mu poskytol Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním VTS.
- 11.3. V prípade ak si Užívateľ riadne a včas nesplní povinnosť v bode 11.2. je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 € za každý deň omeškania.

12. Súhlas Účastníka so spracúvaním osobných údajov

- 12.1. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Poskytovateľovi súhlas podľa §56 ods.4 zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a zákona 428/2002 na spracúvanie svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehliadaním, preskupovaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním a/alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných pre Poskytovateľa b/alebo evidovaných Poskytovateľom, a to na účel poskytovania služby a fakturácie podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je Poskytovateľ oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.
- 12.2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvné strany na účely podľa bodu 12.1 osobné údaje uvedené v Zmluve a Objednávke, ako aj údaje o platobnej disciplíne Účastníka, vrátane výšky pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.
- 12.3. Doba platnosti súhlasov Účastníka podľa bodov 12.1. a 12.3. sa zhoduje s dobou trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.
- 12.4. V prípade požiadavky účastníka so zdravotným postihnutím, podnik poskytne bez poplatku, informácie o výške jeho nákladov formou emailu.



13. Doručovanie

- 13.1. Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe zákona č. 195/2000 Z.z. o telekomunikáciách, Zmluvy o pripojení alebo Všeobecných podmienok sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení.
- 13.2. Po uzavretí Zmluvy je užívateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.
- 13.3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
 - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
 - c) nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení zastihnúť.
- 13.4. Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

14. Záverečné ustanovenia

- 14.1. Ak nebolo zmluvnými stranami inak dohodnuté, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma stranami.
- 14.2. 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.
- 14.3. Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne faxom alebo 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.
- 14.4. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.4.2016

Súhlasíme s všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb a zaväzujeme sa ich dodržiavať.

Vypracované v Hanušovce nad Topľou 1.4.2016