

# Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do internetu

## Článok I.

### Základné ustanovenia

Všeobecné podmienky (ďalej len „VP“) poskytovania služieb v sieti Internet spoločnosti **TECHSPO s.r.o.** sú v súlade so zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“), v rozsahu licencie udelené Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“) a v súlade so Všeobecným povolením č.1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb podnikom. VP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv s Účastníkmi, ktoré Poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho Účastníka, ktorý sa oboznámil s týmito VP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov s Účastníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

## Článok II.

### Vymedzenie základných pojmov

„Poskytovateľ“ je spoločnosť **TECHSPO s.r.o.** ako Poskytovateľ elektronických komunikačných sietí a služieb Účastníkovi na základe Zmluvy o pripojení.

„Zaujemca“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala podľa týchto Všeobecných podmienok Poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb.

„Účastník“ je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie služby Poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní služieb.

„Internet“ je medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť.

„TECHSPO.“ je sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, kábelových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb sietí.

„Zmluva o poskytovaní služieb“ (ďalej len „Zmluva“) je dokument o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť Účastníka do siete TECHSPO, a poskytnúť Účastníkovi dohodnuté komunikačné služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do siete Poskytovateľovi a za využívanie služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi Poskytovateľom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie komunikačných služieb Poskytovateľom Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.

„Servisný technik“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním služieb Poskytovateľom.

„Preberací protokol“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník podpisom potvrdí zriadenie služby.

„Cenník“ je aktuálna tarifa služieb Poskytovateľa, ktorý obsahuje tarify za komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce so Zmluvy a VP.

„Zariadenie pripojenia“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Účastníka do siete TECHSPO. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.

Lehota pripojenia je stanovená na max. 10 dní od podpisu zmluvy a ak sa tak nestane, tak Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií.

„Prístupové meno Účastníka“ slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých komunikačných službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi Poskytovateľom spolu s heslom.

„Heslo“ slúži na overenie autorizovaného použitia prístupového mena Účastníka.

„Aktivačný poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za aktiváciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb.

„Zriaďovací poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za zriadenie pripojenia alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v Zmluve.

„Dočasné prerušenie poskytovania služieb“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie komunikačných služieb.

„Porucha“ je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane Účastníka !

„Servis“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra Poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s Účastníkom.

„Doba zásahu“ je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej poruchy.

## Článok III.

### Popis služieb

„Internetové služby“ zabezpečujú nepretržitý prístup do siete INTERNET. Pripojenie Účastníka do Internetu je realizované pripojením do siete TECHSPO, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Službu je možné doplniť o prenájaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. „VPN“ je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí hrbitovej siete TECHSPO. komunikačným protokolom IP (Internet Protokol). Prenosové kapacity prístupu do VPN sú definované 64 kbps až n x 1024 kbps. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, Internet, Hlasové služby. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.

## Článok IV.

### Používané vybavenie a zariadenie služby

1.

Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva Poskytovateľ Účastníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku, ďalej len vybavenie alebo sieť TECHSPO alebo LAN TECHSPO sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou tých, ktoré

sú vo vlastníctve zákazníka. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od Účastníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti Účastníka resp. ním poverenej osoby). Zaplatením ceny zariadenia sa toto stáva majetkom Účastníka, a Účastník s ním môže nakladať podľa vlastného uváženia a neoprávňujú Poskytovateľa podľa VP (článok VI ods. 4 a ods. 5) ho odobrať Účastníkovi.

2.

Vybavenie pozostáva z:

1. prípojných miest LAN TECHSPO., uzlov LAN TECHSPO., z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov LAN TECHSPO.

2. káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie LAN TECHSPO so sieťami iných subjektov.

- uzol LAN TECHSPO. pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých prípojných miest

- prípojné miesto /ďalej len prípojka/ pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie Účastníka k uzlu LAN TECHSPO.

- zariadenie Účastníka je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k prípojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k prípojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN TECHSPO.

Pripojenie prípojky k uzlu LAN TECHSPO. je také prepojenie prípojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu Účastníka pripojenému k prípojke komunikovať s uzlom LAN TECHSPO.

3.

Zariadenie bude pripojené k prístroju/napr. routeru/, ktorý je určený pre príjer služby, prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve Poskytovateľa.

4.

Účastník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1. tohto článku z adresy inštalácie rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Účastník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia.

Účastník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom.

Účastník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto odcudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.

5.

Účastník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť Poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak Poskytovateľ zistí poškodenie alebo priamy zásah zo strany Účastníka, náklady na opravu znáša Účastník, resp. je povinný nahradiť Poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

6.

Účastník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním závad či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka.

#### Článok V.

##### **Predmet Zmluvy**

Predmetom Zmluvy sú :

1. záväzok Poskytovateľa zriadiť pripojenie Účastníka do siete Internet a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Internetové služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,
2. záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa Zmluvy odplatu vymedzenú podľa platného cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve a v týchto VP alebo ako z týchto dokumentov vyplývajú.
3. Vlastnícke právo k akémukoľvek vybranému technickému zariadeniu prechádza na Účastníka až úplným uhradením kúpnej ceny tohto vybraného technického zariadenia, pokiaľ sa Poskytovateľ a Účastník na kúpe konkrétneho technického zariadenia výslovne dohodli v samostatnom zmluvnom dokumente.

#### Článok VI.

##### **Ceny a platobné podmienky**

1. Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
2. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Poskytovateľ je povinný vhodným spôsobom /email, SMS.../informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia.
3. Fakturačným - účtovacím obdobím Účastníka je u Internetových služieb a VPN prebiehajúci kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenníku
4. Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa podpísania Zmluvy.
5. Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi spravidla faktúrou resp. splátkovým kalendárom. Faktúra - splátka, je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre, splátkovom kalendári.
6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu Poskytovateľa, je Účastník s platbou v omeškani.
7. Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa Zmluvy môžu byť započítané na splatenie pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.

#### Článok VII.

##### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Poskytovateľ je oprávnený:
  - a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači Účastníka antivirovú a antispamovú kontrolu prostredníctvom software dodaného tretou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné vírusy, spamy,
  - b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky a orgánov EU,
  - c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny Účastníkovi zaslaním e-mailu, sms z dôvodu uvedeného v zmluve
  - d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od Účastníka po predchádzajúcom upovedomení Účastníka o zmene ceny e-mailom, sms; zmenu cenníkových sadzieb oznámi Poskytovateľ Účastníkovi najneskôr 30 dní pred začiatkom účinnosti týchto zmien,
  - e) prevádzkať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby, opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti Účastníka alebo osoby bližšej Účastníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení Účastníka
  - f) v prípade porušenia povinností Účastníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po

predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu, sms odpojiť Účastníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto Zmluve.

#### 2.

Poskytovateľ je povinný:

- a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v zmluve /miesto poskytovania služby/ a to v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa tak nestane, tak Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií.
- b) poskytovať služby Účastníka v rozsahu uvedenom v zmluve
- c) udržiavať sieť multifunkčných rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
- d) vopred informovať Účastníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp. e-mailom z dôvodu uvedeného v zmluve
- e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- f) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že Účastník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil. V takom prípade je povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/ podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa platného v čase odstránenia vady
- g) poskytnúť zľavu z pravidelného mesačného poplatku za podmienok uvedených v čl. VII., bod 3 písm. c) VP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej možnej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá.

#### 3.

Účastník je oprávnený:

- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VP,
- b) požadovať zmeny v rozsahu služieb za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa,
- c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom Poskytovateľom a trvajúcom bez prestávky po dobu dlhšiu ako 24 hodín, je Účastník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku v výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby Účastník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- d) požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie ap.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka.

#### 4.

Účastník je povinný:

- a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené Poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzkať výmenu tohto zariadenia za iné,
- b) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do LAN TECHSPO. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
- c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
- d) umožniť Poskytovateľovi (resp. zamestnancom Poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,
- e) zaplatiť jednorazový inštalčný poplatok na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa podpísania zmluvy,
- f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – splátkového kalendára dodaného Účastníkom poskytovateľom. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je Účastník povinný realizovať na účet Poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa. Uhradením inštalčného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok Účastník potvrdzuje bezchybnosť plnenia prijatého od Poskytovateľa,
- g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
- h) využívať služby Poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, iných dotknutých štátov a predpismi EU,
- i) využívať služby výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- j) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k:
  - porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného Účastníka alebo získanie prístupu do počítača iného účastníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť,
  - porušovaniu súkromia iných osôb,

- porušovaniu právnych predpisov,
  - udržovaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené Poskytovateľom,
  - narušovaniu alebo pokusom o narušenie ketrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadanych alebo hromadných emailových správ /spamming/,
  - predávaníu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby svojim zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
  - k) bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov v prípade zmeny bydliska (t.j. odst'ahovanie sa z adresy pripojenia)
  - l) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi vady zariadenia,
  - m) Účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
  - n) momentom zániku zmluvy je Účastník povinný prestať používať zariadenie a služby Poskytovateľa.
  - o) Účastník je povinný udržiavať svoje zariadenia bez vírusovej a inej počítačovej infekcie, ktorá by mohla narušovať integritu siete TECHSPO. alebo komfort a bezpečnosť ostatných užívateľov TECHSPO. Za túto povinnosť je na 100% zodpovedný Účastník.
- V prípade infekcie po predchádzajúcom upozornení bude Účastník okamžite odpojený do momentu jej odstránenia.

#### Článok VIII.

##### **Porušenie zmluvných povinností a jeho následky**

1. Porušenie povinností Účastníka uvedené v čl. VII. bod 4. písm. a) až o) sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.
2. V prípade omeškania Účastníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VP je Poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od Účastníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý deň omeškania. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude Účastníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov Poskytovateľ všetky pôvodné Účastníckove dáta zruší a túto zmluvu ukončí.
3. Účastník zodpovedá Poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. VII. bod 4. VP a je povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním Poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dielčích častiach, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.
4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VP. Náhradu škody, na ktorú má Účastník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne Poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým Účastník súhlasí, inak v peňažnej forme.
5. Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Účastník spôsobil sebe, Poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním LAN TECHSPO., alebo nedostatočnou ochranou pripojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá Účastník. Všetky škody je tak povinný v čo najkratšej dobe, od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

#### Článok IX.

##### **Reklamačný poriadok**

Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu:

1. proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou, VP a Cenníkom, týkajúcu sa kvality Služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami týchto VP.
2. Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je Účastník povinný podať písomne a doručiť do 30 dní odo dňa doručenia spornej

faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok resp. nezabavuje Účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služby v lehote jej splatnosti.

3. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Účastníka, predmet reklamácie a kontakt na osobu uplatňujúcu reklamáciu v mene Účastníka.
- 4.

Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej vo VP, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a účtovaná v najbližšom vyúčtovaní, resp. vydobropisovaná.

5. Účastník /fyzická osoba/ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Následne má Účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu /podľa zákona 391/2015 Z.z. O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov/ na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo jej odoslania.
- 6.

Ak Účastník/právnická osoba/ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad sporu nestranné rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

7. V prípade nemožnosti zjednať nápravu napriek opakujúcej snahe má Účastník aj Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy.

#### Článok X.

##### **Zmena zmluvy a VP**

1. Zmluvu a VP je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí Poskytovateľ Účastníkovi alebo Účastník Poskytovateľovi. Svojím návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Včasné podpísanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď takto podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi dodatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.
2. Účastník je oprávnený písomne požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve ( t.j. akákoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akéhokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu Poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ Poskytovateľ oznámi Účastníkovi prevedenie zmeny v evidencii i, stáva sa zmena platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a Účastník je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka. Zmena služby nadobúda platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ Účastník nevznesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá Účastníkom vyžiadaná zmena.

#### Článok XI.

##### **Ochrana osobných údajov**

1. Poskytovateľ sa pri ochrane osobných údajov riadi zákonom č. 122/2013 Z. z o ochrane osobných údajov a príslušnými ustanoveniami Zákona. Poskytovateľ zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov, ako aj informácií o Účastníkoch v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami.
2. Poskytovateľ môže získavať nasledovné údaje o Účastníkoch: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, telefónne číslo; obchodné meno, miesto podnikania, IČO a telefónne číslo fyzickej osoby- podnikateľa; obchodné meno sídlo, IČO a telefónny kontakt právnickej osoby a výšku neuhradených záväzko všetkých Účastníkov.
3. Uvedené osobné údaje sa získavajú za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny a ukončenia, fakturácie, evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu Účastníkov.
- 4.

Poskytovateľ je povinný zlikvidovať osobné údaje Účastníkov bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov, s výnimkou uplatnenia práva na vymáhanie pohľadávok Poskytovateľa alebo na splnenie iných povinností v zmysle Zákona.

5. Poskytovateľ je oprávnený v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v jeho mene (napr. osoby, ktoré sú predajnými a informačnými centrami, osoby, ktoré sú oprávnené vymáhať a inkasovať pohľadávky spoločnosti ...). Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Poskytovateľom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Poskytovateľ nesmie zveriť sprostredkovateľovi spracúvanie osobných údajov, ak by tým mohli byť ohrozené práva a právom chránené záujmy Účastníkov.

6. Poskytovateľ informuje Účastníka o získavaných osobných údajoch, o účele ich získavania, o dĺžke a spôsobe ich spracúvania najneskôr pri uzavretí Zmluvy.

Článok XII.

### **Zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v dohode zmluvných strán, odstúpením od zmluvy alebo výpoveďou.

2. Okrem prípadov uvedených v čl. VIII. VP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby, v prípade inej prekážky v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť – vis major)

3. Účastník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.

4. Výpovedná lehota plynie okamžite po doručení písomnej žiadosti a končí posledným kalendárnym dňom v mesiaci, počas ktorého bola doručená druhej zmluvnej strane

5. V prípade ukončenia zmluvy je Účastník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy (pokiaľ nie sú jeho majetkom). Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,-€ . Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

7. Pokiaľ sa Účastník rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby podľa aktuálneho cenníka.

Článok XIII.

### **Ďalšie dojednania**

1. Účastník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Účastníkovi sa preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Účastník si je vedomý toho, že výhradnú zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

2. Účastník si je vedomý, že zmluvu a VP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Účastník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené s obsahom zmluvy a VP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Účastník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou Účastníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

4. Účastník dáva poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov do informačného systému poskytovateľa za účelom vytvorenia internej databázy účastníkov a ich interného vyhodnotenia.

5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.

6. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Článok XIV.

### **Záverečné ustanovenia**

1. Účastník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje funkčné pripojenie zariadenia Účastníka, toto pripojenie a inštalácia ním boli odskúšané, boli vykonané bezchybne a splňajú jeho požiadavky. Ďalej Účastník svojím podpisom zmluvy potvrdzuje, že bol pri jej podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich, najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služieb úhrada poplatkov, VP a súhlasí s nimi.

2. V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a Účastník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

**Poskytovateľ:**

**TECHSPO s.r.o.**

**IČO: 47354658**

**01. 07.2018**