

# Všeobecné podmienky spoločnosti DSI DATA, a.s. (ďalej len Všeobecné podmienky)

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

## Čl. 1. Úvodné ustanovenia

(1) DSI DATA, a.s., so sídlom Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo, Slovenská republika, IČO 36399493, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, odd. SRO, vl.č. 12967/L (ďalej len Poskytovateľ), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len **Zákon**) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať verejné služby (ďalej len **Služba**).

(2) Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy platia nasledujúce definície základných pojmov:

▪ **zákaznícka zóna** - je časť oficiálnej internetovej stránky Poskytovateľa [www.dsidata.sk](http://www.dsidata.sk) a [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), do ktorej sa môže Užívateľ prihlásiť zadaním individuálneho prihlasovacieho mena a hesla,

▪ **fórum** - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie Užívateľa a Poskytovateľa písomnou formou,

▪ **ticket** – príspevok v podobe textového zápisu vo fóre, ktorý je jedinečným číslom spolu s možnými reakciami na tento príspevok jednoznačne identifikovaný,

▪ **administratívny e-mail, fakturačný e-mail, technický e-mail** – e-mailové adresy evidované Poskytovateľom u Užívateľa ako kontaktné e-mailové adresy slúžiace pre komunikáciu s Užívateľom. Za aktualizáciu tohto e-mailu zodpovedá Užívateľ,

▪ **pobočka Poskytovateľa** (ďalej len Pobočka) - je obchodný alebo kancelársky priestor uvedený ako pobočka na oficiálnej internetovej stránke Prevádzkovateľa,

▪ **objednávka** (ďalej len Objednávka) je elektronický formulár Poskytovateľa, umiestnený na stránke [www.dsidata.sk](http://www.dsidata.sk) a [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Taktiež obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy.,

▪ **písomne** - písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje:

- doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu Poskytovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Poskytovateľa alebo na Pobočku,
- elektronicky písomným zápisom v zákazníckej zóne v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu,
- formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Poskytovateľa ako kontaktný e-mail,
- telefonicky, pričom zo strany Poskytovateľa dôjde k prepisu požiadavky do podoby ticketu, ktorého kópia je zaslaná na kontaktný e-mail

▪ **cenník** – aktuálna tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú,

▪ **aktivácia, zriadenie, zavedenie** služby predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok,

▪ **porucha** – je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže službu využívať z dôvodu chyby na strane Poskytovateľa,

▪ **servis** – je súhrn úkonov a činností Poskytovateľa za účelom odstránenia poruchy.

(3) Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na využívanie elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa (ďalej len Sieť) a Služieb poskytovaných prostredníctvom tejto Sieť právnickými i fyzickými osobami (ďalej len Užívateľ), ktoré s Poskytovateľom uzavreli zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len Zmluva) podľa § 44 Zákona.

(4) Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi. Na jej adresu zasiela Poskytovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne Poskytovateľovi.

(5) Zmluva o poskytovaní verejných služieb sa uzatvára písomnou formou. Uzavretú Zmluvu je možné meniť aj elektronicou formou. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronicou prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.

## Čl. 2. Zriadenie Služby

(1) Poskytovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej potvrdenej Objednávky.

(2) Užívateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.

(3) Užívateľ môže svoju predchádzajúcu objednávku na zriadenie Služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia / aktivácie. Poskytovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.

(4) V prípade záujmu smie Poskytovateľ viditeľne označiť pracovisko Užívateľa, využívajúce jeho Služby.

(5) Užívateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové účely týkajúce sa Poskytovateľom poskytovaných služieb.

(6) Poskytovateľ, ktorý poskytuje sieť, Služby, alebo sieť a Služby, je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby, alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
- vypracovania zoznamu účastníkov,
- podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.

(7) Poskytovateľ zodpovedá za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom Zákom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.

(8) Poskytovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od miesta inštalácie a svojich technických možností.

(9) Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

### Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Poskytovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k uzlu siete
- nastavenie parametrov a preverenie funkčnosti Služby na zariadeniach dodaných Poskytovateľom
- poskytnutie prístupových konfiguračných údajov ku Službe pre potreby Užívateľa

(2) Podmienky na poskytovanie Služby

- Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- vyplniť a doručiť Poskytovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
- predložiť na požiadanie Poskytovateľovi všetky ním vyžadované dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním Služby.

- V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

- Poskytovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo
- Poskytovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
- Poskytovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
- poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Poskytovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo
- Poskytovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Poskytovateľa a/alebo iného Podniku, alebo Poskytovateľ, alebo iný Podnik 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 Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- Poskytovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

- zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
- Užívateľ riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä aktivačné a zriaďovacie poplatky,
- Užívateľ pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
- Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.

(3) Ak nie je možné Službu zriadiť, Poskytovateľ dohodne s Užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia.

Nesúhlas Užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie Užívateľa od Objednávky.

### Čl. 4. Aktivácia Služby

(1) Dňom aktivácie Služby Poskytovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.

(2) Ak pri zriaďovaní Služby nastalo zo strany Poskytovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má Užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zariadenia Služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

### Čl. 5. Prevádzka Služby

(1) Poskytovateľ môže dočasne prevádzku Služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berie pritom ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorní.

(2) Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú Poskytovateľovi vopred známe, oznámi Poskytovateľ s predstihom Užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom.

Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút.

(3) V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby prístupu do internetu pre všetkých účastníkov je Poskytovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky.

(4) Opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov.

(5) Opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na Službu napríklad v podobe dočasného obmedzenia rýchlosti alebo ochrany komunikačných portov. Možné opatrenia a ich vplyv na Službu zverejní Poskytovateľ podľa Čl.5 odsek 8.

(6) Ak bude Užívateľ využívať Službu prístupu do internetu na účely prístupu k iným službám iných poskytovateľov využívajúcim kapacitu Služby, ako napríklad Internetová TV, v čase ich aktívneho používania bude obmedzená kapacita Služby primerane povahe tejto inej služby. Poskytovateľom ponúkané služby, ktoré pre svoju funkčnosť využívajú Službu prístupu do internetu, sú zverejnené podľa Čl.5 odsek 8.

(7) Vlastnosťou Služby prístupu do internetu je o.i. rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Pre účely zmluvy je definovaná minimálna, maximálna, bežne dostupná a proklamovaná rýchlosť, zverejnená podľa Čl.5 odsek 8.

(8) Poskytovateľ zverejňuje technické a iné informácie o Službe prístupu do internetu na svojej www stránke v časti „Informácie pre koncových užívateľov“.

### Čl. 6. Zmena Služby

(1) Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a Užívateľ nepožiadá pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti), čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za Službu na cenu podľa aktuálneho cenníka, prislúchajúcu danej Službe bez viazanosti.

(2) Ak Užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy (Objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak písomne alebo elektronicky prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

(3) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná.

(4) Poskytovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby a je povinný takúto zmenu Užívateľovi oznámiť v zmysle Zákona.

### Čl. 7. Zrušenie a ukončenie Zmluvy

(1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:

(a) písomnou dohodou zmluvných strán,

(b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Poskytovateľovi,

(c) odstúpením zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ poruší svoje povinnosti podľa Čl. 9. ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7.

(d) odstúpením zo strany Poskytovateľa v prípade, že Užívateľ opätovne porušil niektorú povinnosť uvedenú v týchto Všeobecných podmienkach (okrem povinnosti Čl. 9. ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7) a v za posledných 12 mesiacov už bol zo strany Poskytovateľa písomne na porušenie konkrétnej povinnosti upozornený,

(e) odstúpením zo strany Užívateľa v prípade Poskytovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odoberanej Služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene Užívateľovi ďalej nevyhovujú,

(f) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

(g) odstúpením zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

(2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi všetko, čo je vlastníctvom Poskytovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení jej platnosti.

(3) V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosti je Užívateľ povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývali. Na príslušnú sumu vystaví Poskytovateľ faktúru.

### Čl. 8. Zodpovednosť Poskytovateľa

(1) Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.

(2) Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

(3) Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 6 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Poskytovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľa a to počas pracovných dní.

(4) Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne alebo telefonicky na bezplatnej linke 0800601116, alebo e-mailom na e-mailovej adrese [hotline@dsidata.sk](mailto:hotline@dsidata.sk) 24 hodín denne, alebo osobne v sídle resp. na pobočkách Poskytovateľa, ktorých poštové adresy sú uverejnené na stránke [www.dsidata.sk](http://www.dsidata.sk) a [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), počas pracovných dní v čase od 8:00 – 16:00.

### Čl. 9. Zodpovednosť Užívateľa

(1) Užívateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre a pod. Škodou spôsobenú na uvedených zariadeniach Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.

(2) Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o Poskytovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznami žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom Užívateľa, si Užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas Poskytovateľa.

(3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované, za účelom ďalšieho predaja alebo zdieľania. Pri nedodržaní Užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 500€.

(4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá Užívateľ.

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou Užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

(6) Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

(7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlási bezodkladne Poskytovateľovi.

(8) Užívateľ sa zaväzuje zriadenú verejnú telefónnu službu s prideleným geografickým číslom používať výlučne na mieste pripojenia špecifikovanom v objednávke služby. V prípade porušenia tohto záväzku berie na vedomie možné následky v činnosti záchranných zložiek pri použití tiesňových volaní na číslo 112. V tomto prípade je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy a má nárok na náhradu škody, ktorá mu z tohto porušenia vznikne.

(9) Užívateľ zodpovedá za správnosť zmluvných údajov ním uvedených, ako sú adresa sídla, alebo bydliska, poštová adresa, administratívne, fakturačné a technické kontaktné údaje, údaje o povinnosti platenia DPH, a tieto údaje aktualizuje prostredníctvom Zákazníckej zóny, alebo písomne.

### Čl. 10. Cena a platobné podmienky

(1) Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované Služby Poskytovateľa v objednanom rozsahu.

(2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Poskytovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorazové zriaďovacie poplatky splatné zálohovou faktúrou sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
- poplatky za prevádzku sa Užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je Služba poskytnutá.

(3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa najneskôr do 14. dňa od dátumu vystavenia faktúry. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží Poskytovateľovi za každý deň úrok z omeškania podľa platných predpisov.

(4) Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb až do doby splatenia pohľadávky.

(5) Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované Služby. Každá takáto zmena musí byť

Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

(6) V prípade, že nie je možné Službu používať kvôli poruche, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala aspoň tri hodiny. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 dní od posledného dňa trvania poruchy.

(7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail.

(8) Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail, alebo on-line sprístupnením jej elektronickej formy v zákazníkovej zóne. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení.

### Čl. 11. Zmluvné pokuty Poskytovateľa

(1) Každé nedodržanie časového limitu servisu poskytovaného Poskytovateľom znamená zľavu (zmluvnú pokutu) 10% z pravidelného mesačného poplatku za Službu. O poskytnutie tejto zľavy musí Užívateľ požiadať písomne najneskôr do 30 dní od porušenia povinnosti Poskytovateľom, inak nárok na zľavu zaniká.

### Čl. 12. Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:

(a) na správnosť výšky poplatku v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,

(b) týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

(c) (prenajatého, resp. zakúpeného) zariadenia, ktorým sú poskytované služby

(2) Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť Poskytovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie, ktoré budú Poskytovateľovi doručené po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

(3) Poskytovateľ rozhodne o reklamacii do 30 dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí písomne Užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamacii.

(4) Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

(5) V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

(6) V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého Užívateľa v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v Čl.12. ods. 1 tohto dokumentu.

### Čl. 13. Nájom zariadenia na poskytovanie služby

Nájomnou zmluvou prenajímateľ prenecháva za odplatu nájomcovi komunikačné zariadenie (vec), aby ju dočasne (v dojednanej dobe) užíval alebo z nej bral aj úžitky. Zariadenie bude prenajaté na dobu od dátumu podpisu preberacieho dokladu do doby ukončenia prevádzky poskytovanej služby, pre ktorú je Zariadenie určené. Dobu prevádzky služby upravuje samotná Zmluva o pripojení resp. dodatok Zmluvy o pripojení, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Výška nájomného za Zariadenie je stanovená v závislosti od objednávky služieb spojených so Zariadením ktoré je predmetom nájmu a je uvedená v objednávke dátových služieb alebo dodatku k službe pre ktorú je určené Ostatné práva a povinnosti z nájomnej zmluvy sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

### Čl. 14. Kúpa zariadenia na poskytovanie služby

Z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. Podpisom preberacieho dokladu predávajúci odovzdáva a kupujúci prijíma predmet kúpy za dohodnutú cenu. Výška ceny Zariadenia je stanovená v závislosti od objednávky služieb spojených so Zariadením ktoré je predmetom kúpy a je uvedená v objednávke dátových služieb alebo dodatku k službe pre ktorú je určené Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy, včítane úžitkov, prechádza na kupujúceho súčasne s odovzdaním predmetu kúpy, no vlastníctvo k predanej veci prejde na kupujúceho až po zaplatení kúpnej ceny. Ostatné práva a povinnosti z kúpnej zmluvy sa riadia ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka v závislosti od formy osoby kupujúceho.

### Čl. 15 Záverečné ustanovenia

(1) Pokiaľ nie je v obchodných podmienkach ustanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia všeobecne platných zákonov a predpisov SR a ustanovenia Zákona 351/2011 o Elektronických komunikáciách.

(2) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.

(3) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Závazok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.

(4) Všetky spory medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, spor sa rieši na vecne a miestne príslušnom súde určenom príslušným právnym predpisom.

(5) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

(6) Užívateľ súhlasí s tým že, Všeobecné podmienky a ich zmeny zverejnené na oficiálnej www stránke Poskytovateľa spolu s doručením oznámenia o ich zmene a zverejnení formou ticketu a príslúchajúcej mailovej notifikácie, sa považujú za doručené Užívateľovi.

(7) Užívateľ súhlasí so zasielaním správ a informácií o produktoch Poskytovateľa formou elektronickej pošty na jeho kontaktný e-mailov. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

(8) Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

(9) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 19.12.2018.