

Tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli „Rámcovú zmluvu na poskytovanie telekomunikačných služieb“ a „Zmluvu o zriadení a poskytovaní služby internetového pripojenia a doplnkových služieb“, ktorých sú neoddeliteľnou súčasťou a sú podľa Zákona č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách(ďalej len Zákona).

A. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzavretie Zmluvy. Požiadanim o uzavretie Zmluvy sa rozumie vyplnenie a podpísanie „Rámcovej zmluvy na poskytovanie telekomunikačných služieb“ a „Zmluvy o zriadení a poskytovaní služby internetového pripojenia a doplnkových služieb“ na tlačive Poskytovateľa, a jeho doručenie Poskytovateľovi osobne, poštou, alebo prostredníctvom osoby poverenej Poskytovateľom.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela „Zmluvu o pripojení a poskytovaní služby internetového pripojenia a doplnkových služieb“.

„**Poskytovateľ**“ je právnická osoba Folkis s.r.o., č.d. 187, 055 51 Veľký Folkmar, IČO: 48239283, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sro, Vložka č.37792/V.

„**Folkis**“ a „**Folkis Internet**“ je značka, pod ktorou sú Poskytovateľom poskytované internetové a ďalšie služby prostredníctvom siete pod názvom Folkis alebo Folkis.NET, ktorú prevádzkuje Poskytovateľ. Táto sieť umožňuje prístup do siete Internet a poskytovanie a sprostredkovanie ďalších služieb, založených na IP protokole. Služby tejto siete sú poskytované v zmysle Všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č.1/2014.

„**Rámcová zmluva**“ je „Rámcová zmluva na poskytovanie telekomunikačných služieb“, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

„**Zmluva na službu**“ je „Zmluva o zriadení a poskytovaní služby internetového pripojenia a doplnkových služieb“, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

„**Zmluva**“ sa rozumie ako celok tvoriaci súhrn „Rámcovej zmluvy“ a jej všetkých „Zmlúv na službu“, ktoré tvoria spolu navzájom neoddeliteľné súčasti. Ak sa podľa kontextu, jedná o konkrétnu položku, alebo bod zo zmluvy, jedná sa o položku z „Rámcovej zmluvy“ alebo „Zmluvy na službu“ podľa toho, kde sa vyskytuje.

„**Cenník**“ je Tarifa - dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby, ktorý je súčasťou Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok. V prípade platnosti akcie sa za cenník považuje aj platný akciový cenník, alebo iný oficiálny dokument Poskytovateľa s ponukou akciových cien.

„**Služba(y)**“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkom zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos dát z/na do celosvetovej siete Internet a doplnkové a iné služby v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„**Parametre služieb**“ je dokument s popisom rýchlostí, obmedzení, FUP pravidla a iných technických parametrov poskytovaných Služieb.

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Parametre rozhrania sú definované v dokumente „Technická špecifikácia účastníckeho rozhrania“ (TŠÚR). Pri káblovom pripojení (IEEE 802.3) je miesto dodávania a odoberania služby účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prívodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je, alebo pri rádiovom pripojení (IEEE 802.11) je to rozhranie v priestore v blízkosti antény vysielača prístupového bodu v smere vyžarovania antény.

„**Koncové zariadenie**“ alebo „**KZ**“ je telekomunikačné zariadenie (aktívna anténa, router), ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na Rozhranie. Podľa kontextu sa môže pod pojmom Koncové zariadenie chápať aj ako celok s príslušenstvom potrebným na správne fungovanie Koncového zariadenia ako konzola, káble, napájací adaptér.

„**Zákaznícky portál**“ je www aplikácia, na ktorej si môže Účastník nájsť aktuálne informácie k jeho Službe, alebo aktivovať, nastavovať a deaktivovať Služby, ak to umožňuje.

„**Časová dostupnosť**“ je percentuálne vyjadrenie časovej dostupnosti služby na Rozhraní zo zúčtovacieho obdobia Účastníka.

„**IP protokol**“, „**IP adresa**“, „**IP Port**“ a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických normách a dokumentoch.

B. Zmluvný vzťah s Účastníkom

1 Uzavretie Zmluvy

1.1 Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a predloží na tlačive Poskytovateľa všetky potrebné údaje k uzavretiu zmluvy podľa Zákona, čo sa považuje za žiadosť/návrh na uzavretie zmluvy a zriadenia pripojenia. Poskytovateľ má právo požiadať od Účastníka, alebo jeho splnomocneného zástupcu o predloženie dokladu totožnosti alebo iných dokladov na účely overenia poskytnutých údajov.

1.2 Žiadateľ je svojím návrhom na uzavretie Zmluvy predloženým Poskytovateľovi viazaný 30 dní od doručenia Poskytovateľovi.

1.3 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príľahlých objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Poskytovateľ mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

1.4 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačive Poskytovateľa. Účastník môže uvedením dátumu na Zmluve na službu požiadať aj o neskoršie spustenie a fakturácie Služby.

1.5 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, minimálne však na dobu troch celých kalendárnych mesiacov, nasledujúcich po mesiaci, v ktorom bola uzavretá.

1.6 K jednej Rámcovej zmluve môže Účastník uzavrieť viacero Zmlúv na službu a to aj neskôr, minimálne však jednu.

1.7 Zmluvu podpisuje Žiadateľ alebo jeho splnomocnený, alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Žiadateľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia, alebo osvedčenia štátneho, alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

1.8 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky, alebo z iného dôvodu, alebo aj bez udania dôvodu.

1.9 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie Služby v požadovanom mieste, alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.3 týchto Všeobecných podmienok.

1.10 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy ak zistí, že Účastník nemá zámer využívať Službu Poskytovateľa bez prerušenia minimálne po dobu troch celých kalendárnych mesiacov nasledujúcich po mesiaci, v ktorom bude uzavretá, alebo v ktorom bude začaté poskytovanie služby.

1.11 Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony.

2 Zánik Zmluvy

2.1 Zmluva zaniká:

- výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- smrťou (ak ide o fyzickú osobu), ak rodinný príslušník Účastníka nepreukáže záujem previesť Zmluvu na svoju osobu, alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,
- odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitý predpis.

2.2 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

2.3 Zmluva môže zaniknúť aj písomnou dohodou zmluvných strán.

2.4 Zmluvu je možné vypovedať doručením výpovede na Rámcovú zmluvu, alebo všetky jej Zmluvy na službu, s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu a to kedykoľvek. Výpovedná lehota zmluvy je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

2.5 V prípade ukončenia Rámcovej zmluvy, sú ukončené aj všetky jej Zmluvy na službu. Ak má Rámcová zmluva Účastníka len jednu Zmluvu na službu, ukončením tejto Zmluvy na službu zaniká aj jej Rámcová zmluva.

2.6 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy s okamžitou platnosťou bez výpovednej lehoty, v prípade hrubého porušenia týchto Všeobecných podmienok, a to najmä:

- ak Účastník nerešpektuje, alebo opakovane porušuje niektorý z bodov týchto podmienok,
- ak Účastník neoprávnenne zasiahne do telekomunikačných vedení, alebo zariadení Poskytovateľa alebo zverených zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
- ak Účastník svojím konaním aj po výzve Poskytovateľa naďalej trvalo alebo opakovane obmedzuje alebo nejakou formou obťažuje ostatných účastníkov, alebo poškodzuje dobré meno Poskytovateľa,
- ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za Služby ani 45 dní po dobe splatnosti, ani po náležitom upozornení,
- ak Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania a účtovania,
- ak Účastník narušuje prevádzku a bezpečnosť siete Poskytovateľa tým, že používa iné nastavenia, než ktoré Poskytovateľ pridelenil výlučne jemu, alebo používa adresy a heslá iných Účastníkov, alebo robí kroky k napadnutiu zariadení a počítačov iných Účastníkov alebo Poskytovateľa s cieľom získať ich nastavenia, mená, heslá alebo iné dáta,
- ak Účastník pripojí na Rozhranie Poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky dané Poskytovateľom, pokazené zariadenie, alebo používa koncové zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- ak Účastník nevyužíva žiadnu Službu (Služby má pozastavené) po dobu viac ako 12 mesiacov.

2.7 Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

2.8 Ak Účastník vypovie návrh na Zmluvu pred časom odovzdania pripojky do užívania, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

2.9 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné, zriaďovacie, prípadne iné administratívne poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník má právo:

- na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Cenníku,
- na zmenu Služby v rámci aktuálne poskytovaných Služieb a na zmenu nastavenia Služieb,
- na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch zavinených Účastníkom
- na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality Služieb,
- na vrátenie alebo odrátanie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania Služby ak je tá väčšia, ako je doba daná časovou dostupnosťou Služby uvedenej v Parametroch služieb a za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach. Toto právo musí Účastník uplatniť do 30 dní od uvedeného neposkytovania Služby alebo od posledného dňa fakturovaného účtovacieho obdobia, v ktorom k neposkytovaniu Služieb došlo, ak sám Poskytovateľ neinformuje Účastníkov o tomto zámere,
- na bezplatné informácie o stave svojej Služby o vystavených faktúrach, informácie o cenách za Služby a podobne, a to prostredníctvom www stránky Poskytovateľa, alebo pri vyžiadaní informácie telefonicky, e-mailom, alebo formou SMS správy, ak to nie je v rozpore s ochranou osobných údajov Účastníka.
- nahliadnuť na základné nastavenie, alebo požadovať zmenu nastavení Koncového zariadenia za predpokladu, že tieto požadované nastavenia Poskytovateľ uzná, že nie sú v rozpore s jeho technickými požiadavkami a Všeobecnými podmienkami a nevyžadujú ďalšiu službu, ktorú Poskytovateľ neposkytuje a to bez ohľadu na to, či je Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka alebo nie.

h) na rovnocenné zaobchádzanie v prípade inej národnosti, farby pleti, viery, alebo ak sa jedná o Účastníka zo zdravotným postihnutím a prípadné ústretové kroky pre takého Účastníka, ak je to z povahy jeho zdravotného postihnutia, alebo iného dorozumievacieho jazyka potrebné.

3.2 Účastník je povinný:

- zabezpečiť povereným pracovníkom Poskytovateľa prístup do miesta inštalácie,
- oznámiť Poskytovateľovi mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzdávaní zariadení a Služieb,
- platiť cenu za zriadenie Služby podľa Zmluvy na službu,
- bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi všetky identifikačné údaje, rodné číslo alebo IČO, IČDPH/DIČ, bydlisko, fakturačnú adresu alebo sídlo, umiestnenie KZ pri uzavretí Zmluvy, ale aj počas trvania Zmluvy v prípade zmeny niektorého z údajov uvedeného na Zmluve,
- bez omeškania nahlásiť zmenu kontaktného mobilného telefónneho čísla a e-mailu pre účely fakturácie,
- ihneď nahlásiť zistenú poruchu alebo nedostupnosť Služieb,
- využívať Služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa, alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty a správ, alebo rozširovanie počítačových vírusov,
- udržiavať pridelené heslá pre prístup k Službám v tajnosti,
- bez omeškania oznámiť Poskytovateľovi zmenu Koncového zariadenia (ktoré sa priamo napája na rozhranie Poskytovateľa) alebo požadovanú zmenu v nastavení tohto zariadenia, ktorú vykoná vždy Poskytovateľ,
- uhradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach a zariadeniach Poskytovateľa aj Koncovom zariadení dodanom v rámci zriadenia pripojenia.

4 Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ má právo:

- na zaplatenie ceny za Služby a za zriadenie pripojenia podľa Zmluvy na službu a Cenníka,
- na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti, vedeniach a zariadeniach Poskytovateľa,
- dočasne prerušiť, alebo výraznejšie obmedziť poskytovanie Služieb po predchádzajúcom náležitom upozornení a to z dôvodu porušenia týchto Všeobecných podmienok, zneužívania Služieb alebo nezaplatenia splatnej ceny po uplynutí lehoty na zaplatenie,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb na čas potrebný na vykonanie opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení, alebo na nevyhnutný čas potrebný na analýzu stavu alebo zamedzenie prístupu v prípade ohrozenia, poškodenia alebo narušenia bezpečnosti alebo integrity siete,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na čas potrebný na zmenu parametrov Služby, pokiaľ je takáto zmena v povahe Služby, alebo to Užívateľ požaduje,
- uplatňovať pravidlo férového využívania služieb (FUP), v záujme zachovania kvality Služby pre všetky Služby Poskytovateľa, podľa ktorého môže Poskytovateľ v čase špičky využívania služieb Účastníkovi pri intenzívnejšom prenose dát v rámci dňa – prekročení výšky FUP pravidla, znížiť jeho max. rýchlosť pripojenia počas konkrétneho dňa na úroveň podľa FUP pravidla,
- využívať zariadenia a softvér na riadenie prevádzky, plánované triedenie a uprednostňovanie paketov pri prenose rôzneho druhu dát podľa stanovených priorít pre určité typy prenášaných dát a ich požiadaviek, s cieľom zachovania kvality služieb (QOS) v prípade, ak sa naplnila kapacita sieťového pripojenia v sieti poskytovateľa (v špičke). To môže mať vplyv na zníženie rýchlosti prenosu niektorých typov dát (hlavne dlhých prenosov) Účastníka.
- vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach,
- mať diaľkový prístup ku Koncovému zariadeniu Účastníka, ktoré sa priamo napája na rozhranie Poskytovateľa a nastaviť vlastné meno/heslo pre zamedzenie zmeny nastavení Koncového zariadenia Účastníkom, alebo treťou osobou a to aj vtedy, ak je Koncové zariadenie vo výlučnom vlastníctve Účastníka,
- vykonať zmeny v Cenníku, v ponuke Služieb, cenách ako aj parametroch ponúkaných Služieb,
- poskytnúť Účastníkovi individuálnu zľavnenú cenu za Službu oproti cene uvedenej v štandardnom Cenníku (tarife), podľa uváženia Poskytovateľa,
- účtovať cenu podľa platného Cenníka za obnovenie poskytovania Služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu B 4.1 c) Všeobecných podmienok,
- zmeniť kvôli naliehavým technickým alebo prevádzkovým dôvodom, identifikačné kódy alebo heslá Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,

n) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,

o) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických alebo iných príčin neboli vyfakturované alebo odčítané v období, v ktorom mali byť účtované,

p) niekoľkokrát denne prostredníctvom dočasného krátkodobého presmerovania Účastníkom žiadanej internetovej stránky na informačnú stránku Poskytovateľa, informovať Účastníka o nezaplatení splatnej ceny faktúry po viac, ako jednom dni od dňa splatnosti faktúry,

r) pre prípojky zriadené na technologicky starších zariadeniach, uviesť iné parametre a obmedzenia aj k rovnakým Službám, ako pre pripojenie a zriadenie prostredníctvom novších zariadení, tieto parametre musia byť uvedené v Parametroch Služieb,

s) pre zabránenie prenosu vírusov a zahľcovania sietí, obmedziť veľké množstvo pokusov o spojenie, alebo úplne blokovať niektoré spojenia a prenosy na určitých portoch (napríklad IP port č.25 SNMP, porty 135-139,445 WINDOWS NETBIOS a podobne), cez ktoré sa zistí, že škodlivý softvér vykonáva činnosť bez vedomia Účastníka. V prípade plošného nastavenia, alebo už odstránenia problému u Účastníka, môže Účastník požiadať Poskytovateľa o výnimku, alebo o zrušenie/ukončenie nastavenia pre konkrétny server alebo port. V prípade preventívneho zavedenia plošných obmedzení pre všetkých Účastníkov, sú tieto obmedzenia uvedené v dokumente Parametre Služieb.

4.2 Poskytovateľ je povinný:

a) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných Služieb na pravidelnej faktúre, pokiaľ z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,

b) vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania Služby z dôvodu na strane Poskytovateľa, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,

c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi minimálne na stránke Zákazníckeho portálu plánované prerušenie v poskytovaní Služieb ak má toto trvať viac, ako 30minút,

d) udržiavať sieť Poskytovateľa tak, aby sa dosahovala obvyklá kvalita poskytovaných Služieb daná pre použitú technológiu,

e) odstraňovať poruchy v sieti Poskytovateľa, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných možností,

f) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú v kontrole a správnom nastavení Služieb, a to osobne v Sídle firmy alebo prostredníctvom telefonickej alebo inej formy komunikácie, a ďalšie služby v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a platnom Cenníku,

g) na svojej webovej stránke a v sídle Poskytovateľa, ako aj prostredníctvom telefonického alebo e-mailového kontaktu, umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok, Cenníka a Parametroch Služieb,

h) umožniť informovať sa Účastníkovi alebo jeho zástupcom na stav alebo nastavenie Služieb, ktoré sú mu poskytované za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré pre poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ.

4.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa medzi účastníkmi alebo z/do siete Internet.

5 Platobné podmienky

5.1 Cenník Služieb je neodmysliteľnou súčasťou Zmluvy a každý Účastník ho obdrží pri podpise Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytovaných Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa, ktorý je v súlade s aktuálne platným Cenníkom, alebo cenou v čase uzatvorenia Zmluvy na službu, ak je na nej cena explicitne uvedená. Aktuálne platný Cenník je k dispozícii na webovej stránke Poskytovateľa a v sídle Poskytovateľa.

5.2 Cena za každú pravidelnú poskytovanú službu je účtovaná mesiac vopred pred pravidelným zúčtovacím obdobím Účastníka. Zúčtovacie obdobie môže byť 3 mesiace (štvrtročné), 6 mesiacov (polročné), alebo 12 mesiacov (ročné) podľa Rámcovej zmluvy a je vždy kalendárne rovnaké pre všetkých Účastníkov z rovnakým obdobím. Teda pri štvrtročnom zúčtovacom období je zasielaná faktúra v mesiacoch: December, Marec, Jún, September, pri polročnom: December a Jún a pri ročnom v Decembri.

5.3 V prípade nájmu Koncového zariadenia je Účastníkovi k Službe účtovaný poplatok za nájom Koncového zariadenia podľa Cenníka.

5.4 Poskytované Služby uhrádza Účastník na základe daňového dokladu - faktúry zo splatnosťou 12 dní, ktorá mu bude odoslaná do 5 dňa v mesiaci, ktorý predchádza pred prvým mesiacom kalendárneho zúčtovacieho obdobia Účastníka, s výnimkou prvej faktúry po zriadení Služby, ktorá je vystavená hneď po zriadení služby s alikvotnou časťou za Službu od dňa spustenia do konca obdobia.

5.5 Faktúru Poskytovateľ zasiela poštou (alebo osobným roznesom povereným pracovníkom) na adresu, ktorú uviedol Účastník na Rámcovej zmluve, alebo na uvedený e-mail, ak o to Účastník na Rámcovej zmluve alebo neskôr požiadal a uvedol svoju e-mailovú adresu. O vystavení a zaslaní faktúry môže byť Účastník informovaný formou SMS správy, ak Účastník uviedol mobilné telefónne číslo na Rámcovej zmluve. Vystavenú faktúru, ako aj všetky staršie faktúry si môže tiež Účastník bezplatne prezrieť, alebo vytlačiť aj po prihlásení sa na Zákaznícky portál.

5.6 V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 12 dňa v príslušnom mesiaci, je Účastník povinný túto skutočnosť do uvedeného termínu oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne zaslaná kópia faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti do uvedeného termínu sa faktúra považuje za doručenú a to aj v prípade nepreberania pošty, alebo poruchy e-mailovej schránky (napríklad ak bude preplnená).

5.7 V prípade zmeny alebo aktivácie doplnkovej Služby Účastníkom uprostred zúčtovacieho obdobia, bude poplatok za túto Službu alebo rozdiel ceny Služby vyúčtovaný na dodatočne vystavenej faktúre, alebo pri fakturácii v nasledujúcom zúčtovacom období.

5.8 Pri uzavretí zmluvy na dlhšie zúčtovacie obdobie, môže byť podľa Cenníka uplatnená príslušná zľava na príslušnú Službu internetového pripojenia a jej doplnkové pravidelné služby. Táto zľava sa netýka iných nepravidelných služieb a poplatkov.

5.9 V prípade ukončenia Zmluvy počas fakturačného obdobia Účastníka a požiadania Účastníkom, je mu vystavený dobropis a vrátená suma, na ním uvedený účet, za už uhradenú cenu Služby v ostatných mesiacoch po ukončení Zmluvy.

5.10 Úhrada je vykonávaná bezhotovostne prevodom, pripísaním príslušnej čiastky na účet Poskytovateľa, alebo aj inou formou, ktorú môže stanoviť Poskytovateľ. Účastník je povinný zabezpečiť pripísanie platby na účet so správnym Variabilným symbolom, ktorý je číslo Rámcovej zmluvy Účastníka začínajúce číslom 901xxx. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je pre automatické spracovanie platieb považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku.

5.11 Poskytovateľ môže zaslať (poštou, e-mailom, SMS) alebo priamo prostredníctvom Služby na stránke zobrazíť nesplopatnúť upomienku, ak Účastník nezaplatil za službu v termíne splatnosti.

5.12 Poskytovateľ je oprávnený písomne formou upomienky upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil sumu uvedenú vo faktúre ani 10 dní po lehote splatnosti. Za zaslanie upomienky je účtovaný poplatok podľa platného Cenníka. Ak Účastník nezaplatil za službu ani 20 dní po lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený zaslať Účastníkovi druhú splatnenú upomienku.

5.13 Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu.

5.14 Poskytovateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,5% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

C. Pripojenie k sieti Poskytovateľa

1 Zriadenie pripojenia a Koncové zariadenie

1.1 Pripojenie k sieti Poskytovateľa zriadi Poskytovateľ do 30 dní od podania návrhu o Uzavretie zmluvy Žiadateľom podľa bodu B 1.1 ak Poskytovateľ neodmietne uzavrieť zo žiadateľom Zmluvu podľa bodov B 1.8 a 1.9.

1.2 Zriadenie pripojenia sa fyzicky realizuje pripojením a nastavením Koncového zariadenia na bezdrôtové, alebo kábelové Rozhranie podľa Zmluvy na službu.

1.3 Účastník alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia a prevzatie Koncového zariadenia, ak bolo dodané, podpisom na Zmluve na službu. Dodanie Koncového zariadenia aj s montážou môže zabezpečovať tretia zmluvná strana.

1.4 Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena na faktúre zo splatnosťou 12 dní, podľa Zmluvy na službu v mieste pripojenia, alebo podľa platného Cenníka. Cena zriadenia môže, ale nemusí zahŕňať aj prácu technika a ďalšie dodatočné náklady pri asistovanej inštalácii Koncového zariadenia technikom, ktoré zabezpečuje tretia zmluvná strana.

1.5 Koncové zariadenie (aktívna anténa, router) je dodané Účastníkovi pri zriadení pripojenia, ak Účastník už nevlastní potrebné Koncové zariadenie. Podľa Zmluvy na službu je Účastníkovi Koncové zariadenie dodané ako zapožičané na dobu platnosti Zmluvy, alebo dané do nájmu, podľa čoho je mu aj účtovaná výška zriaďovacieho poplatku Služby.

1.6 Za nájom každého Koncového zariadenia (uvedeného na každej Zmluve na službu) je Účastníkovi účtovaná cena na faktúru spolu zo službou podľa Cenníka.

1.7 Okrem Koncového zariadenia a jeho súčastí môže byť dodaný aj iný montážny materiál, a/alebo wifi router podľa uváženia Poskytovateľa, ktorý ak má byť vrátený pri ukončení Zmluvy alebo skončení nájmu, musí byť uvedený na Zmluve o službe pri zriadení pripojenia, alebo jej dodatku pri výmene, alebo dodatočnej montáži poruchy alebo zmeny pripojenia.

1.8 Správne nastavenie Koncového zariadenia je prevedené Poskytovateľom pri zriadení pripojenia a je zapísané na Zmluve na službu. Za nastavenie Koncového zariadenia zodpovedá Poskytovateľ. Prístup k nastaveniam a nastavenie Koncového zariadenia môže prevádzka len Poskytovateľ, alebo ním poverená osoba a to aj pri Koncovom zariadení vo výhradnom vlastníctve Účastníka.

1.9 Účastník sa zaväzuje užívať dodané Koncové zariadenie v súlade s odporúčaniami výrobcu a Poskytovateľa, dodržiavať jeho pokyny k obsluhu a nevykonávať žiadne servisné zásahy ani úpravy na Koncovom zariadení.

1.10 Účastník nie je oprávnený dať dodané Koncové zariadenie a iné zariadenie inej osobe, alebo zmeniť adresu umiestnenia zariadenia bez súhlasu Poskytovateľa.

1.11 Dodané Koncové zariadenie Poskytovateľom môže byť už používané, musí však byť v plne prevádzkovom stave bez technickej závady. V prípade poruchy dodaného zapožičaného, alebo prenájatého Koncového zariadenia je Poskytovateľ povinný toto zariadenie na vlastné náklady vymeniť, alebo opraviť a sprevádzkovať priamo u Účastníka a to do 3 pracovných dní od zistenia a nahlásenia poruchy Koncového zariadenia, pokiaľ porucha nebola spôsobená Účastníkom.

1.12 Porucha Koncového zariadenia, bez ohľadu na jeho vlastníka, nie je považovaná za nedodávanie Služby zo strany Poskytovateľa ani za poruchu na Službe, a preto to nie je dôvodom na reklamáciu Služby, alebo na vrátenie ceny za nájom KZ, s výnimkou prietahov zo strany Poskytovateľa, ak Poskytovateľ nesplní svoju povinnosť opraviť zariadenie v lehote podľa predchádzajúceho bodu.

1.12 Koncové zariadenie, ako aj iné vybudované prípojné vedenia, alebo inštalované zariadenia pokiaľ nie sú zakúpené Užívateľom a v jeho vlastníctve, ale sú mu v rámci pripojenia dodané a zapožičané alebo prenájaté, je Účastník povinný tieto Koncové zariadenia, prípojné vedenia, aj iné zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Ak Účastník zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie zariadení alebo vedení, je povinný to ihneď nahlásiť.

1.13 Účastník je povinný udržiavať Koncové zariadenie dodané poskytovateľom stále, alebo pravidelne aspoň niekoľko hodín do týždňa zapnuté a pripojené na rozhranie Poskytovateľa, aby mohol Poskytovateľ vykonávať pravidelnú údržbu, aktualizáciu a kontrolu stavu zariadenia. Na tento účel je tiež povinný Účastník dané zariadenie zapnúť, ak ho o to Poskytovateľ požiada.

1.14 Ak Účastník zistí poruchu alebo závalu Koncového zariadenia, ktoré dodal Poskytovateľ, napríklad, že dané Koncové zariadenie, alebo jeho napájané príslušenstvo nesvieti, alebo zmenilo svoj vzhľad či polohu, alebo nasmerovanie v prípade vonkajšej antény, je povinný to bez omeškania Poskytovateľovi oznámiť.

1.15 V prípade krádeže, straty, poškodenia alebo zničenia Koncového zariadenia a iných zverených zariadení, Účastníkom, alebo aj inou treťou osobou, ak to svojou nebalosťou Účastník umožnil, alebo ak Účastník včas neoznámí Poskytovateľovi zmenu stavu a polohy zariadenia, v dôsledku čoho vznikne na Koncovom zariadení vyššia škoda, je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu až do výšky 100€ podľa ceny nového zariadenia a závažnosti poškodenia. Účastník nezodpovedá za škody, zapríčinené bleskom, alebo inou živelnou pohromou či vyššou mocou, pokiaľ tieto škody nevzniknú až následne dôsledkom prietahov na strane Účastníka a dalo sa im včasným zásahom po vzniknutej situácii predísť.

2 Zmena pripojenia

2.1 Účastník môže dodatočne vrátiť Koncové zariadenie a iné dodané zariadenie v nájme a požiadať tak o ukončenie nájmu, bez ukončenia Služby a Zmluvy, ak poskytne pre pripojenie vlastné Koncové zariadenie.

2.2 Účastník môže kedykoľvek požiadať o prechod Pripojenia s nájomom KZ, na pripojenie bez nájmu KZ. Za tento prechod mu bude účtovný poplatok podľa Cenníka.

2.3 Pri poruche, alebo nedostatočných parametrov Koncového zariadenia vo vlastníctve Účastníka, môže Účastník požiadať Poskytovateľa o modernizáciu prípojky a dodanie a montáž nového Koncového zariadenia bez nájmu, alebo s nájomom.

2.4 Pri dodaní nového KZ podľa predchádzajúceho bodu 2.3, bude Poskytovateľ postupovať a účtovať ceny ako pri zriadení nového pripojenia podľa aktuálne platného Cenníka v čase zmeny.

Poskytovateľ má právo v takom prípade podľa vlastného uváženia poskytnúť Účastníkovi zľavu zo zriaďovacieho poplatku.

2.5 Pri dodaní nového Koncového zariadenia sú vo forme dodatku k Zmluve na službu spísané všetky zmeny v zriadení služby a Koncovom zariadení.

3 Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy na Službu)

3.1 Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

3.2 Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie pripojenia nevracia.

3.3 Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný do 15 dní od ukončenia Zmluvy vrátiť Koncové zariadenie a všetky iné zariadenia aj zo súčastami, ak výslovne Poskytovateľ nepožaduje inak, ktoré sú uvedené na Zmluve na službu, ktoré neboli ním zakúpené, ale mu boli v rámci pripojenia na dobu využívania Služby dodané a zapožičané, alebo prenájaté a to nepoškodené a vo funkčnom stave.

2.4 Pri nevrátení, alebo poškodení Koncového zariadenia má poskytovateľ Účastníkovi právo účtovať pokutu až do výšky 100€ podľa ceny nového zariadenia a závažnosti poškodenia.

D. Poskytovanie Služieb

1. Zriadenie Služby internetového pripojenia

1.1 Služba sa zriaďuje pri zriadení pripojenia podľa časti C. týchto Všeobecných podmienok.

1.2 Účastník môže požiadať o neskoršie zriadenie Služby, ktorej dátum uvedie na Zmluve na Službu, maximálne však do jedného mesiaca od podpisu Zmluvy na Službu v prípade, že mu bolo dodané Koncové zariadenie do nájmu, alebo do troch mesiacov od podpisu Zmluvy na Službu v ostatných prípadoch. V prípade takejto požiadavky, bude Služba Poskytovateľom zriadená v požadovaný deň, alebo najneskôr do jedného pracovného dňa od uvedeného dátumu.

1.3 Služba sa zriaďuje a nastaví na parametre podľa špecifikácie Služby uvedenej v Zmluve na službu a v Parametroch služieb.

1.4 Za zriadenie Služby je účtovaná cena podľa Zmluvy na Službu, alebo podľa platného Cenníka.

1.5 Novozriadená Služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. Ak je Služba zriadená v priebehu kalendárneho zúčtovacieho obdobia, účtuje sa alikvótna časť ceny odo dňa zriadenia do konca kalendárneho zúčtovacieho obdobia.

2 Zmena poskytovanej Služby a pozastavenie Služby

2.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu Služby.

2.2 Žiadať o zmenu Služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a doručená na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre uzavretie Zmluvy).

2.3 Za zmenu Služby je účtovaný poplatok podľa platného Cenníka.

2.4 Pri zmene na Službu s vyššou cenou zmena vstúpi do platnosti dňom doručenia a spracovania žiadosti o zmenu Poskytovateľom, ak na žiadosti nie je uvedený termín zmeny od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia. Pri zmene na Službu s nižšou cenou vstúpi zmena do platnosti od prvého dňa nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

2.5 Za zmenu na Službu s nižšou cenou počas trvania obdobia, v ktorom sa Účastník zaviazal na Zmluve na Službu o nezníženie služby na určité obdobie, je k poplatku za zmenu služby doúčtovaná pokuta za porušenie záväzku, vo výške poskytnutej zľavy pri zriadení pripojenia oproti štandardnej cene za pripojenie.

2.6 Účastník môže požiadať o pozastavenie dodávania a účtovania Služby bez ukončenia Zmluvy a to na dobu neurčitú, ale len v prípade, že prešli tri celé kalendárne mesiace, nasledujúcich po mesiaci, v ktorom bola Služba spustená. Pri pozastavení Služby je Poskytovateľ oprávnený na dobu pozastavenia Služby požadovať vrátenie Koncového zariadenia, ktoré bolo ním dodané, alebo si toto KZ osobne prevziať, čo je povinný s dátumom prevzatia vyznačiť na žiadosti o pozastavenie, alebo inom dokumente. Prípadne za toto ponechané Koncové zariadenie požadovať vratnú zálohu.

2.7 V prípade pozastavenia Služby, na ktorú Účastník podpísal záväzok nezníženia tejto Služby, sa obdobie záväzku predlžuje o obdobie, počas ktorého bola Služba pozastavená.

2.8 Za znovuspustenie Služby je účtovaný poplatok podľa Cenníka. Služba bude spustená až po uhradení príslušného poplatku. V prípade, že pri pozastavení Poskytovateľ prevzal Koncové zariadenie, alebo zálohu za Koncové zariadenie, bude Koncové zariadenie, alebo záloha Účastníkovi opätovne bezplatne vrátené.

3 Zmena nastavenia Služby alebo Koncového zariadenia

3.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o úpravu nastavenia poskytovanej Služby, alebo KZ, pokiaľ to povaha Služby/KZ umožňuje a nie je to v rozpore s podmienkami Poskytovateľa.

3.2 Žiadať o úpravu nastavenia Služby, alebo KZ je možné rovnakým spôsobom, ako o zmenu pravidelnej Služby a tiež elektronickou poštou, telefonicky, alebo prostredníctvom Zákazníckeho portálu.

3.3 Za úpravu nastavenia Služieb alebo KZ, môže byť účtovaný poplatok podľa platného Cenníka.

3.4 Úprava nastavenia Služieb, alebo KZ vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Účastníkom.

4 Zrušenie Služby

4.1 Žiadať o zrušenie Služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre Uzavretie Zmluvy).

4.2 Zrušenie Služby sa nespomplaťuje.

4.3 Ak Účastník nevyužíva jednu zo svojich Služieb (Službu má pozastavenú) po dobu viac ako 12 mesiacov, je poskytovateľ oprávnený automaticky zrušiť túto Službu.

4.4 Pri zrušení Služby, zaniká Zmluva na Službu a ruší sa aj pripojenie podľa bodov C 2.

E. Reklamačný poriadok

1 Reklamovanie nedodržania kvality Služieb alebo poruchy

1.1 Ak je Účastník nespokojný s poskytovanou Službou z dôvodu, že nespĺňa parametre, uvedené v špecifikácii Služby v dokumente Parametre služieb, je povinný bez omeškania nahlásiť tento stav Poskytovateľovi.

1.2 Pre posudzovanie rýchlosti, dostupnosti a kvality Služby je rozhodujúca kvalita Služby na Rozhraní. V prípade bezdrôtového rozhrania pripojenia, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nedostupnosť, alebo za zníženie kvality Služby zapríčinenú poruchou, alebo zlou funkciou Koncového zariadenia alebo aj ďalších zariadení Účastníka, ako napríklad pokazený router, alebo počítač, poškodený, spomalený alebo zavírený operačný systém počítača, alebo iného zariadenia, alebo zhoršeným vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, napríklad prekážkou v ceste signálu ako budovy, stromy, alebo rušením z iného vysielajúceho pracujúceho v rovnakom frekvenčnom pásme.

1.3 Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality, alebo poruchy sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať jednoznačnú identifikáciu Účastníka (číslo Zmluvy, alebo adresu zriadenia Služby), dátum, čas a popis problému. Hlásenie musí Účastník vykonať písomne s vlastnoručným podpisom na adresu Poskytovateľa, alebo priamo v sídle Poskytovateľa. Za podané nahlásenie sa považuje aj oskenovaný list s podpisom zaslaný Poskytovateľom e-mailom.

1.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o ďalších 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

1.5 V prípade, že za výpadok, alebo nekvalitu Služby je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ na žiadosť Užívateľa môže poruchu odstrániť prostredníctvom tretej osoby, ktorá pre Poskytovateľa vykonáva servis a Užívateľ je povinný hradiť náklady spojené s odstránením poruchy. Poskytovateľ má právo odmietnuť odstránenie takejto poruchy.

1.6 V prípade výjazdu kvôli ohlásenej poruche, ktorá bola klamlivo ohlásená Užívateľom, alebo v prípade, že nie je možné odstrániť poruchu kvôli prekážkam na strane Užívateľa, má Poskytovateľ dať tretej osobe, ktorá pre Poskytovateľa vykonáva servis, právo vyúčtovať Užívateľovi poplatok za výjazd a strávený čas podľa platného Cenníka tretej osoby.

1.7 V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií tohto Účastníka v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Účastníkovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako sú uvedené v týchto Podmienkach.

2 Reklamovanie účtovania Služieb

2.1 Účastník má právo uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú, alebo požadovanú Službu.

2.2 Reklamáciu je možné podať písomne na adresu Poskytovateľa, a to v lehote do 35 dní od doručenia reklamovaného vyúčtovania. Reklamácia po uplynutí tejto lehoty nebude uznaná.

2.3 Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované Služby. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania reklamácie, alebo zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach.

2.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

2.5 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za ňu nemožno preukázať, zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak Účastník využíval Službu počas doby kratšej ako šesť mesiacov, zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu Služby za predchádzajúce mesiace využívania Služby.

2.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu E 2.3, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

2.7 Neuvedené ustanovenia a podrobnosti o reklamáciách sa riadia podľa §45 Zákona.

2.8 Ak bude Účastníkovi reklamácia uznaná, je mu na účet, z ktorého bola realizovaná platba, alebo na iný účet, ktorý písomne dodá Účastník, vrátená adekvátna suma, ktorej sa týkala reklamácia.

3 Rozsah zodpovednosti za škodu

3.1 Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania, alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve, alebo vyplýva zo zákona.

3.2 Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania Verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto Verejnú službu.

F. Ochrana a spracúvanie údajov

1 Telekomunikačné tajomstvo

1.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:

- obsah prenášaných správ a dáta,
- súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú osobné identifikačné a kontaktné údaje Účastníkov
- Prevádzkové údaje,
- Lokalizačné údaje.

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

1.3 Podnik je oprávnený predmet telekomunikačného tajomstva sprístupniť v prípadoch, v ktorých tak určuje Zákon alebo iný právny predpis (napr. na účely poskytovania súčinnosti súdom, orgánom činným v trestnom konaní, iným orgánom štátu, TÚ SR), inak so súhlasom Účastníka, alebo Užívateľa, ktorého sa predmet telekomunikačného tajomstva týka.

2 Ochrana osobných údajov

2.1 Poskytovateľ na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získava a spracúva identifikačné a kontaktné údaje Účastníkov v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu, ktorými sú adresa pripojenia, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- meno, priezvisko, titul, adresa bydliska, rodné číslo pri fyzickej osobe,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo a daňové číslo v prípade fyzickej osoby podnikateľa, alebo
- obchodné meno, sídlo, identifikačné a daňové číslo právnickej osoby a meno, priezvisko, titul, ktorá právnickú osobu zastupuje.

Spracúvanie týchto osobných údajov je potrebné na uzatvorenie zmluvy. V prípade neposkytnutia údajov údajov nie je s Účastníkom uzatvorená Zmluva.

2.2 Účastník môže na základe vlastného rozhodnutia pri uzatvorení Zmluvy pre účel plnenia zmluvy, v nej poskytnúť ďalšie údaje ako je iná poštová adresa a adresa elektronickej pošty(e-mail) pre zasielanie faktúr a iných dokumentov.

2.3 Všetky zmluvné identifikačné a kontaktné údaje podľa predchádzajúcich bodov bude Poskytovateľ uchovávať 5 rokov po ukončení zmluvného vzťahu pre účely uplatnenia práv v rámci zákonných prostriedkov na reklamáciu služby, alebo nároku na vymáhanie pohľadávok.

2.4 Po skončení zmluvného vzťahu bude Poskytovateľ uchovávať základné identifikačné údaje o Účastníkovi, ktoré boli použité pri

fakturácii, pre účely kontroly vedenia účtovníctva a fakturácie služieb, po dobu 10 rokov podľa osobitného predpisu o účtovníctve.

2.5 Po ukončení doby potrebnej účely podľa 2.3 a 2.4 budú údaje Účastníka vo fyzickej podobe skartované a z informačného systému Poskytovateľa vymazané.

2.6 Prístup k uvedeným osobným údajom pre účel plnenia Zmluvy Poskytovateľ poskytuje v potrebnom rozsahu:

- a) zamestnancom a konateľovi spoločnosti,
- b) inej právnickej alebo fyzickej osobe - podnikateľovi, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom je oprávnená vykonávať zariadenia pripojení, servisné zásahy, údržbu siete a administratívne činnosti,
- c) inej právnickej alebo fyzickej osobe - podnikateľovi, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom je oprávnená viesť účtovníctvo.

2.7 Poskytovateľ v prípade potreby poskytne nevyhnutné osobné identifikačné a kontaktné údaje:

- a) osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca Užívateľa,
- b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je poverená Prevádzkovateľom zriaďovať pripojenia a robiť technické zásahy a servis siete a Koncových zariadení.
- c) súdom, iným orgánom verejnej správy, alebo inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa od Užívateľa.

2.8 Poskytovateľ je oprávnený:

- a) viesť databázu Užívateľov s ich osobnými údajmi,
- b) informovať Užívateľa prostredníctvom poštových letákov, elektronickej pošty, SMS, alebo telefonicky o stave Služieb Účastníka, ako aj o zmenách, alebo nových Službách Poskytovateľa a vykonávať prieskumy spokojnosti so Službami

2.9 Podľa zákona o ochrane osobných údajov má Účastník ohľadom spracovania svojich osobných údajov právo:

- a) byť pravdivo, zrozumiteľne informovaný o spracovávaní údajov,
- b) na prístup ku kópii údajov a k informácii či sú, k akému účelu, dobe spracovania a aké všetky jeho údaje sú spracovávané,
- c) na bezodkladnú opravu a aktualizáciu či doplnenie údajov,
- d) na vymazanie (na „zabudnutie“) údajov na ktoré uplynul dôvod, alebo ktoré boli zapracovávané protiprávne,
- e) na obmedzenie ďalšieho spracovania a zmeny údajov bez súhlasu dotknutej osoby do prešetrovania, ak je spracovávanie protizákonné, alebo pre iné právne potreby dotknutej osoby,
- f) na prenosnosť údajov k inému správcovi údajov,
- g) namietat voči spracovávaniu údajov zo zákonných dôvodov, pokiaľ Poskytovateľ nepreukáže oprávnené dôvody spracovania,
- h) odvolať svoj súhlas so spracovaním údajov, pokiaľ bolo spracovanie založené na právnom titule súhlasu,
- i) aby sa ňu nevzťahovalo rozhodnutie zložené výlučne s automatizovaným spracovaním a profilovaním,
- j) aby mu Poskytovateľ bez zbytočného odkladu oznámil porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre jeho práva,
- k) podať návrh na začatie konania Úradu na ochranu osobných údajov, pokiaľ sa domnieva, že boli porušené jej práva v oblasti ochrany osobných údajov.

2.10 Účastník sa ohľadom informovaní a žiadostí súvisiacim s uplatnením jeho práv ohľadom osobných údajov môže kontaktovať Poskytovateľa písomne, alebo osobne v jeho sídle na adrese č.d. 187, 05551 Veľký Folkmar, alebo emailom kancelaria@folkis.sk

2.11 Poskytovateľ nespracováva špeciálne osobné údaje, údaje detí, ani nevykonáva automatické spracovanie ani profilovanie.

2.12 Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a osobných a prevádzkových údajov a informovať o bezpečnostných rizikách a incidentoch narušení sietí, služieb a porušení ochrany alebo úniku osobných údajov, podľa §56 a §64 Zákona.

2.13 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť a nevyužívať a neposkytovať osobné údaje mimo rozsah nutný na plnenie Zmluvy a Služby a zabezpečenie jej chodu. Osobné údaje nie sú poskytované žiadnym iným tretím osobám neuvedeným v predchádzajúcich bodoch 2.6 a 2.7. Všetky osobné údaje sú chránené v zmysle platných právnych predpisov, najmä Zákona o ochrane osobných údajov.

3 Prevádzkové a lokalizačné údaje

3.1 Prevádzkové a lokalizačné údaje sú údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú a zaznamenávajú na účely plnenia Zmluvy pri prenose dát v sieti, zabezpečenia, funkčnosti a monitoringu siete a dodržania kvality služby, alebo na účely fakturácie.

3.2 Poskytovateľ na tento účel získava, alebo spracúva nasledovné prevádzkové údaje:

- a) IP adresu účastníka,
- b) MAC adresa pripojeného Koncového zariadenia,
- c) množstvo a rýchlosť dátovej komunikácie Účastníka,
- d) záznamy zo zariadení Poskytovateľa s časmi pripojenia a odpojenia Koncového zariadenia Účastníka

3.3 Poskytovateľ nevytvára a nespracováva lokalizačné údaje.

3.4 Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje maximálne po dobu 6 mesiacov(s výnimkou uvedenou v nasledujúcom odseku) odo dňa uskutočnenia komunikácie, ktoré môže uchovávať len v rozsahu, v akom ich vytvára, alebo spracúva priamo pri poskytovaní služby, alebo pri prevádzky siete.

3.5 Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 Zákona, alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

3.6 Prístup k prevádzkovým údajom pre účel plnenia Zmluvy Poskytovateľ poskytuje v nevyhnutnom rozsahu:

- a) zamestnancom a konateľovi spoločnosti,
- b) inej právnickej alebo fyzickej osobe - podnikateľovi, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom je oprávnená vykonávať servisné zásahy, údržbu siete a administratívne činnosti.

3.5 Tieto prevádzkové údaje spolu s identifikačnými údajmi Účastníka je Poskytovateľ povinný na základe písomnej žiadosti bezodkladne poskytnúť za podmienok ustanovených v § 63 ods. 6 Zákona, orgánom činným v trestnom konaní, súdu a inému orgánu štátu na účely vyšetrovania, odhaľovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením.

G. Záverečné ustanovenia

1 Príslušné právo

1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.

1.2 Pre vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom platia tiež ustanovenia Zákona a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

2 Alternatívne riešenie sporov (§75 Zákona)

2.1 Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu - Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje týmto osobitným predpisom, ak Zákon o elektronických komunikáciách neustanovuje inak.

2 Osobitné ustanovenia

2.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Účastníka tieto Všeobecné podmienky.

2.2 Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

2.3 Poskytovateľ neposkytuje špeciálne Služby a podmienky určené výhradne pre Účastníkov zo zdravotným postihnutím. Všetky ponúkané Služby Poskytovateľa sú vhodné a určené aj pre Užívateľov zo zdravotným postihnutím.

2.4 V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

2.5 Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 25. 5. 2018, ako zmena a náhrada doterajších Podmienok. Táto zmena bola vykonaná na základe zmeny zákona na ochranu údajov a nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.