

Všeobecné podmienky

pre poskytovanie internetového pripojenia a s tým súvisiacich služieb vydané podľa § 44 a násl.
Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Obec Nižná Jedľová je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (**ďalej iba „Zákon“**) a v rozsahu všeobecného povolenia vydaného Úradom reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky podnikom, ktorý je oprávnený poskytovať siete a služby v oblasti elektronických komunikácií.

1.2 Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (**ďalej iba „Všeobecné podmienky“**) podrobnejšie upravujú podmienky, za ktorých Obec Nižná Jedľová, Nižná Jedľová 38, 089 01 Svidník, IČO: 00330795 (**ďalej iba „Poskytovateľ“**) poskytuje právnickým a fyzickým osobám (**ďalej len „Užívateľ“**) verejnú telekomunikačnú službu (**ďalej iba „VTS“**) na zmluvnom základe.

1.3 VTS poskytuje Poskytovateľ v týchto oblastiach:

- Sprostredkovanie prístupu do siete Internet a s tým súvisiacich služieb v Obci Nižná Jedľová

2. Aktivácia a podmienky poskytovania VTS

2.1. VTS bude Užívateľovi poskytovaná výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré je homogenizované pre použitie v Slovenskej republike a vyhovuje príslušným technickým normám platných v Slovenskej republike.

2.2. Poskytovateľ vykoná aktiváciu VTS spravidla do 7 dní odo dňa uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve určená iná lehota. Táto lehota je orientačná a jej nedodržanie nespôsobuje vznik žiadnych nárokov Užívateľa voči Poskytovateľovi.

2.3. Pri užívaní VTS musí Užívateľ dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne normy platné v SR a inštrukcie Poskytovateľa. Ak je užívaní VTS viazané na získanie príslušných povolení, je užívateľ povinný si tieto povolenia včas zaobstaráť a po celú dobu trvania zmluvy zaistiť ich platnosť.

2.4. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek aj bez písomného upozornenie prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah z dôvodu porúch na sieti alebo na zariadení poskytujúcom vlastnú VTS alebo na zariadeniach iných operátorov.

2.5. V prípade vykonania kontroly, zmien alebo údržby technického vybavenia, alebo zmien spôsobu poskytovania VTS je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah, pokiaľ o tom Užívateľa písomne (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) informoval vopred.

2.6. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup užívateľa k VTS, pokiaľ tento neplní riadne a včas svoju povinnosť platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo inú zmluvnú povinnosť a nezjedná nápravu ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa, v ktorej musí byť poskytnutá aspoň 7-dňová dodatočná lehota k splneniu porušovanej povinnosti. Za písomnú výzvu sa považuje aj zaslanie e-mailu na kontaktný e-mail Užívateľa, pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak.

3. Zásady pripojenia na internet

3.1. Pripojenie je bez časového a dátového obmedzenia. Rýchlosť internetu sa delí medzi viacerých užívateľov. Aby sa predchádzalo úplnému vyťaženiu linky, zavádza sa FUP (fair usage policy – politika čestného užívania) z dôvodu ochrany pred poklesom rýchlosti vplyvom agregácie. V prípade nadmerného sťahovania dát si poskytovateľ vyhradzuje právo pripojku odpojiť, alebo mierne obmedziť rýchlosť.

3.2. Dáta vo väčšom množstve sa sťahujú v čase od 23.00 hod. do 07.00 hod.

3.3. Je zakázané zmeniť IP adresu pridelenú poskytovateľom, alebo MAC adresu na inú ako registrovanú. Ďalší počítač a iné zariadenia môžu byť pripojené k sieti len so súhlasom poskytovateľa.

3.4. Je zakázané poskytovať služby tretím osobám.

4. Cena, platobné a fakturačné podmienky

4.1. Užívateľ sa zaväzuje platiť za poskytované VTS cenu vo výške podľa cenníka služieb Poskytovateľa (**ďalej len „Cenník“**) a za podmienok stanovených v článku 3 týchto podmienok.

4.2. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť ceny ním poskytovaných VTS. Zmeny cien s uvedením dátumu počiatku ich platnosti musia byť oznámené Užívateľovi písomne (prípadne faxom alebo e-mailom) najmenej 1 mesiac vopred.

4.3. Vyúčtovanie ceny VST bude uskutočňované vždy do 5 dní od ukončenia každého kalendárneho mesiaca, pričom 5. deň je posledným dňom splatnosti. Užívateľ si v zmluve môže špecifikovať, ktorým z ďalej uvedených spôsobov bude uskutočňovať platbu:

- prevodným bankovým príkazom Užívateľa na účet Poskytovateľa
- hotovostným vkladom na účet v pokladni Poskytovateľa
- platbou šekom na účet poskytovateľa

4.4. V prípade omeškania Užívateľa s platením ceny poskytovaných VTS, je tento povinný uhradiť Poskytovateľovi aj úrok z omeškania.

5. Podmienky uzatvorenia Zmluvy

5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú počínajúc dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené jedno riadne vyplnené vyhotovenie zmluvy o poskytovaní VTS s podpisom Užívateľa alebo splnomocnenej osoby oprávnenej konať v jeho mene.

5.2 Podmienkou podpísania zmluvy je, že Užívateľ musí splniť podmienky, za ktorých sú VTS poskytované a musí mať uhradené všetky doterajšie záväzky voči Poskytovateľovi.

5.3 Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu s Užívateľom, pokiaľ si tento nesplnil povinnosť v bode 4.1.

5.4 Užívateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Poskytovateľa o vzniku skutočností, ktoré by mohli ovplyvniť platnosť zmluvy alebo z nej vyplývajúcich záväzkov.

6 Trvanie a ukončenie zmluvy.

6.1 Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedených v dohode.

6.2 Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov výslovne v nej uvedených ako aj v iných ustanoveniach týchto všeobecných podmienok a z ďalších dôležitých dôvodov, za ktoré sa považuje najmä:

- Vyhlásenie konkurzu na majetok druhej strany alebo zamietnutie návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku;
- Porušenie povinnosti Užívateľa riadne a včas platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo plniť ďalšie zmluvné povinnosti, pokiaľ Užívateľ nevykonal nápravu ani do 30 dní od doručenia výzvy Poskytovateľa v zmysle bodu 2.6 týchto všeobecných podmienok

6.3 Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného prehlásenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.

6.4 Zmluvné strany sú ďalej oprávnené túto zmluvu kedykoľvek vypovedať s uvedením dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

6.5 Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak

a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o tom dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo

vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznání opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie podniku stále pretrváva,

c) Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2, Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa §45 ods.2.

6.6 Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa na účely tohto zákona považujú jednostranné zmeny v neprospech Užívateľa týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Dôvod zmeny podstatných zmluvných podmienok musí byť vopred určený v zmluve o poskytovaní verejných služieb.

7 Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy

7.1 Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany.

7.2. Zmluva o poskytovaní VTS je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných univerzálnych právnych nástupcov alebo nadobúdateľov práv a povinností.

8. Technické vybavenie pre poskytovateľov VTS

8.1 Užívateľ si zaobstará technické vybavenie pre poskytovanie VTS na vlastné náklady, pričom zodpovedá za jeho homologizáciu pre použitie v Slovenskej republike a súčasne zodpovedá za akúkoľvek škodu vzniknutú v dôsledku porušenia tejto povinnosti. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať zmeny, opravy či úpravu technického vybavenia Užívateľa.

9. Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia

9.1 Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy s poskytovaním VTS je Užívateľ povinný ústne alebo písomne oznámiť na adrese: Obec Nižná Jedľová, Nižná Jedľová 38, 089 01 Svidník, alebo na tel. č.: 0948 304003, či na e-mail adrese: obecnjedlova@gmail.com

9.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zaslanie hromadnej elektronickej pošty Používateľom siete za účelom oznámení o prevádzke siete, službách a novinkách.

9.3 Za výpadok siete sa nepovažuje prerušenie spojenia Užívateľa s internetom po dobu kratšiu ako 20 minút.

9.4 Náklady na odstránenie porúch, ktoré zavinil užívateľ, či osoby, ktorým umožnil užívať technické vybavenie pre poskytovanie VTS, sa Užívateľ zaväzuje uhradiť do 15 dní od doručenia ich písomného vyúčtovania formou faktúry.

10. Zodpovednosť za vady

10.1 Za vady poskytovanej VTS , ktoré majú technický alebo prevádzkový charakter, zodpovedá Poskytovateľ len v prípade, že boli spôsobené zavineným porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za vady poskytovanej VTS, ktoré boli spôsobené :

- Vadami či nevhodnosťou technického vybavenia Užívateľa
- Nesprávnym postupom Užívateľa pri užívaní technického vybavenia alebo vlastnej VTS
- Poškodením alebo zásahom Užívateľa do technického vybavenia alebo poskytovanie VTS
- Porušením zmluvných povinností alebo povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo všeobecne záväzných právnych noriem
- Prerúšením alebo obmedzením poskytovania VTS v dôsledku prerušenia lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného iným telekomunikačným operátorom.

10.2. Užívateľ si uplatní technické alebo prevádzkové vady VTS u poskytovateľa doporučeným listom. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady v lehote primeranej jej rozsahu a závažnosti.

10.3 Po dobu, kedy Užívateľ nemohol pre vady VTS, najmenej dva dni, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, túto VTS užívať, najskôr však odo dňa preukázateľného odoslania oznámenia o vade, nie je Užívateľ povinný platiť cenu VTS. Ak môže Užívateľ využívať len čiastočne, poskytne mu Poskytovateľ primeranú zľavu z ceny.

10.4 Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil a vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť v príslušnom podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.

10.5 Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi VTS škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku neposkytnutia VTS alebo jeho vadného poskytnutia.

11. Reklamácie

11.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči výške správnosti faktúry, alebo v prípade poskytnutia VTS v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v zmluve.

11.2 Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny a nekvalitné služby je Užívateľ povinný podať písomne v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry, v ktorej by mala byť reklamovaná skutočnosť zohľadnená, pričom uplatnenie reklamácie proti výške účtu nezavahuje Užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie VTS v lehote jej splatnosti. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Užívateľovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

11.4 V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných VTS bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu.

12. Alternatívne riešenie sporov

12.1. Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj „orgán“) na alternatívne riešenie sporov podľa č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

12.2. Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu, ktorou Užívateľ vyjadril nespokojnosť s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieval, že predávajúci porušil jeho práva, odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

12.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
- b) názov a sídlo poskytovateľa,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa Užívateľ obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani

nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

12.4. K návrhu účastníka priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré poukazujú na skutočnosti uvedené v návrhu.

12.5 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

12.6 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Užívateľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Užívateľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

12.7 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

13. Mimosúdne riešenie sporov

13.1 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb riešia a j iné spory, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom podľa zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a o zmene a doplnení niektorých zákonov nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s podnikom poskytujúcim sieť alebo službu.

13.2 Návrh obsahuje:

- a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
- b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
- c) názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
- d) predmet sporu,
- e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- f) návrh riešenia sporu.

13.3. K návrhu priloží Užívateľ doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

13.4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad Užívateľa bezodkladne informuje o nedostatku návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Užívateľ nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

13.5 Návrh predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Užívateľovi alebo
- b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa §45 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách.

13.6 Užívateľ a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

13.7 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Užívateľ a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu.

Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

14. Ochrana osobných údajov

14.1 Poskytovateľ je na základe zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov oprávnený získať a spracovávať : meno, priezvisko a akademický titul, adresa trvalého (prechodného) bydliska, číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania, výška pohľadávky za poskytovanú službu, označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso, a to na účely fakturácie.

14.2 Obec Nižná Jedľová má spracovanú Bezpečnostnú smernicu, ktorá zabezpečuje ochranu spracúvaných osobných údajov.

14.3 Doba získavania a spracovania osobných údajov sa zhoduje s dobou trvania zmluvy.

15. Záverečné ustanovenia

15.1 Všeobecné podmienky sú spolu s cenníkom služieb neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

15.2 Všeobecné podmienky ako aj cenník služieb budú poskytnuté Užívateľovi pred uzatvorením zmluvy.

15.3 Ak nebolo zmluvnými stranami inak dohodnuté, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma stranami.

15.4 Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali. Platnosť ustanovení v zmluve, ktoré upravujú Všeobecné podmienky zostáva nedotknutá.

15.5 Poskytovateľ je oprávnený tieto všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) o tejto zmene najmenej 1 mesiac vopred. Ak Užívateľ nevyužije právo vypovedať zmluvu do mesiaca nasledujúceho po dni doručenia oznámenia o zmene Všeobecných podmienok, má sa za to, že s oznámenou zmenou súhlasí.

15.6 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2018

Vypracované V Nižnej Jedľovej dňa 01.01.2018