

Nahlasovanie porúch a komunikácia užívateľa a poskytovateľa

Zákaznícka zóna

Pre účely nahlasovania porúch a komunikáciu so užívateľmi je na internetovej stránke <https://www.immes.sk> v časti **Zákaznícka zóna** zriadená sekcia „podpora“.

Priamo v tejto sekcii je možné nahlásiť menej závažné poruchy (znížená kvalita služby, opakujúce sa výpadky, nedostupnosť iných služieb...) ale aj informovať sa ohľadom mesačných platieb alebo predniesť iné požiadavky (zmena programu, informácie ohľadom dostupných služieb,...). O priebehu riešenia nahlásenej poruchy je následne užívateľ informovaný.

Zákaznícka linka

Závažnejšie poruchy (dlhodobý plošný výpadok služby, nefunkčnosť siete...) je potrebné nahlásiť telefonicky (počas pracovných dní v čase od 8:00 do 18:00) alebo SMS zákazníckej linky s telefónnym číslom **0948 787 353**. Pri nahlasovaní poruchy je potrebné okrem predmetu poruchy uviesť aj svoj variabilný symbol. Uvedené telefónne číslo sa môže zmeniť, preto je potrebné sledovať aktuálne telefónne číslo zákazníckej linky na internetovej stránke <https://www.immes.sk>.

Úhrada platieb

Platby za poskytnuté služby je možné realizovať výhradne bezhotovostným bankovým prevodom alebo priamym vkladom hotovosti na účet uvedený v zmluve. Platby realizované prostredníctvom Slovenskej pošty nie sú akceptované - Slovenská pošta nezachováva zadaný variabilný a špecifický symbol, a tým znemožňuje automaticky identifikovať odosielateľa platby.

Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej služby prístupu do siete Internet

Článok I. Základné ustanovenia

1. IMMES, s.r.o., IČO: 47693967 (ďalej len „poskytovateľ“), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby a služby prístupu do siete internet a ďalšie služby (ďalej len „služba“).
2. Tieto všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej služby (ďalej len „podmienky“ alebo „všeobecné podmienky“) upravujú zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „zmluva“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
3. Služba poskytovaná poskytovateľom užívateľovi je spoplatnená cenou, ktorá je uvedená v cenníku vydanom poskytovateľom, ktorý obsahuje túto cenu, ceny za ďalšie jednorazové služby, prípadne iné poplatky a je dostupný na internetovej stránke poskytovateľa (<https://www.immes.sk/cennik/internet>) (ďalej len „cenník“).
4. Internetová stránka poskytovateľa je umiestnená na webovej adrese <https://www.immes.sk> (ďalej len „internetová stránka“).

Článok II. Používané vybavenie a zariadenie služby

1. Poskytovateľ poskytuje svoje služby prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete, ktorou je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov (ďalej len „sieť“).
2. Kompletne vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré sú potrebné na pripojenie užívateľa do siete poskytovateľa a ktoré prenecháva poskytovateľ užívateľovi do užívania na dobu trvania zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty (ethernet adaptér). V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenia meniť, doplňovať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od užívateľa zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti užívateľa resp. ním poverenej osoby).
3. Užívateľ nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 2. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Užívateľ taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Užívateľ je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených, resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Užívateľ nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.
4. Užívateľ je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi chyby na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že chyby spôsobil, resp.

zapríčinil užívateľ, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady, resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

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

Článok III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je oprávnený:
 - a) pred inštaláciou svojho softvéru previesť na počítači užívateľa antivírusovú kontrolu prostredníctvom softvéru dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento softvér zistí a odstráni všetky možné vírusy;
 - b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky alebo z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo jej ohrozenia či poškodenia;
 - c) prevádzkať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby, opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti užívateľa alebo osoby blízkej užívateľovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení užívateľa;
 - d) postúpiť svoju pohľadávku voči užívateľovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je užívateľ napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka;
 - e) prerušiť poskytovanie služby zo strany poskytovateľa z dôvodu meškania úhrad užívateľa viac ako 45 dní. Celková viazanosť využívania služby sa predĺži o čas prerušenia poskytovania služby podľa tohto bodu. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny aj prerušenej služby podľa tohto bodu;
 - f) jednostranne zmeniť podmienky vydaním nových podmienok;
 - g) dočasne obmedziť poskytovanie služieb užívateľovi v prípade, ak užívateľ koná v rozpore s týmito podmienkami, porušuje zmluvu alebo neuhradí cenu za poskytnuté služby;
 - h) v prípade meškania úhrad užívateľa viac ako 15 dní, zaslať užívateľovi prostredníctvom SMS upozornenie o tejto skutočnosti, ktoré je spoplatnené podľa aktuálneho a platného cenníka;
 - i) v prípade meškania úhrad užívateľa viac ako 30 dní, zaslať užívateľovi písomne upozornenie o tejto skutočnosti, ktoré je spoplatnené podľa aktuálneho a platného cenníka.
2. Poskytovateľ je povinný:
 - a) poskytovať služby užívateľovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
 - b) udržiavať sieť multifunkčných káblových rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,

- c) vopred informovať užívateľa o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita a pod.) a to písomne, resp. e-mailom,
- d) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- e) odstrániť na svoje náklady chyby alebo poruchy služby (ďalej len „chyba“) s výnimkou prípadov, že užívateľ túto chybu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je užívateľ povinný nahradiť náklady na odstránenie chyby (servisné poplatky) podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia chyby),
- f) nepreviesť práva a povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky užívateľa,
- g) informovať užívateľa o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, a európskeho nariadenia č. 2016/679 (GDPR), najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a užívateľom,
- h) najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok písomne alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o tom upovedomiť užívateľa a nové znenie podmienok sprístupniť na internetovej stránke.
- i) poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto podmienok.
3. Užívateľ je oprávnený:
- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby podľa ustanovení zmluvy a v súlade s podmienkami,
- b) požadovať zmeny v rozsahu služieb za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Pri zmene služby za inú službu s vyšším mesačným poplatkom môže užívateľ túto službu využívať už v deň žiadosti o túto inú službu. Pri zmene služby za inú službu s nižším mesačným poplatkom môže užívateľ túto službu začať využívať až po uplynutí viazanosti využívania pôvodnej služby.
- c) vypovedať zmluvu, v prípade ak nesúhlasí s novými podmienkami, doručením písomnej výpovede poskytovateľovi najneskôr 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových podmienok. Ak užívateľ nevypovie zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových podmienok a poskytovateľ má právo na úhradu ceny podľa ceny dohodnutej v zmluve,
- d) v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcom bez prestávky po dobu dlhšiu ako 24 hodín, je užívateľ oprávnený požadovať zníženie z pravidelného užívateľského poplatku uvedeného v zmluve vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každý takýto 24 hodín, ak v zmluve nie je uvedené inak. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby užívateľ uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- e) požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním chýb či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,
- f) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to písomne, emailom, osobne príp. osobou splnomocnenou,
- g) odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamacii, ak porušenie povinností poskytovateľa pretrváva alebo v prípade, ak poskytovateľ neoznámí užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku má užívateľ právo odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.
4. Užívateľ je povinný:
- a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,
- b) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do siete poskytovateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k sieti používateľa a/ alebo vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožnia,
- d) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k zariadeniam za účelom kontroly,
- e) zaplatiť jednorazový inštalčný poplatok v lehote najneskôr do 20 dní odo dňa podpísania zmluvy, ak sa nedohodne inak,
- f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa ceny dohodnutej v zmluve. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je užívateľ povinný realizovať na účet poskytovateľa. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalčného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok užívateľ potvrdzuje bezchybnosť plnenia záväzkov poskytovateľa. Mesačné platby je povinný užívateľ uhrádzať výlučne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne na daňovom doklade s uvedením svojich identifikačných údajov (meno, priezvisko, variabilný symbol).
- g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
- h) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
- i) využívať služby výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- j) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného užívateľa alebo získanie prístupu do počítača iného užívateľa, k jeho softvéru alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch oísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť alebo vedúce k porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, k zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie krotrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadanych alebo hromadných e-mailových správ (spamming), predávaniu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným užívateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov;
- l) dbať o aktuálnosť svojich údajov vedených poskytovateľom;
- m) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi chyby zariadenia,
- n) momentom zániku zmluvy prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa a vrátiť všetky zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa poskytovateľovi;
- o) v prípade porušenia viazanosti stanovenej zmluvou zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 80% súčtu platieb za zvyšné mesiace do uplynutia viazanosti zmluvy;
- p) nahlásiť bez zbytočného odkladu vznik porúch týkajúcich sa poskytovania služieb ako aj nedostatočnú kvalitu poskytovaných služieb a to spôsobom uvedeným v časti nahlasovanie porúch a komunikácia užívateľa a poskytovateľa;
- q) v prípade pripojenia prostredníctvom nadzemnej optickej siete, postarať sa o priebežné opílovanie drevín okolo optického kábla, ktoré by pri páde mohli spôsobiť poškodenie kábla. V opačnom prípade užívateľ znáša náklady na opravu alebo výmenu kábla, poškodeného pádom takýchto drevín.
5. Užívateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak.

Článok IV.

Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1. Opakované porušenie povinností užívateľa uvedené v čl. III. bod 4. sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. V prípade porušenia povinností užívateľa podľa čl. III. bod 4. písm. f je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, pokiaľ omeškanie užívateľa so zaplatením platby presiahne dobu 45 dní po dni splatnosti. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.

2. V prípade omeškania užívateľa s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a podmienok je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od užívateľa okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č.87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z.z. z nezaplatených čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude užívateľovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa ceny dohodnutej v zmluve opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných užívateľových dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov užívateľovi poskytovateľ všetky pôvodné užívateľove dáta zruší.
3. Užívateľ zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dielčích častí, zariadení alebo prístrojov, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.
4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a z podmienok. Náhradu škody, na ktorú má užívateľ v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým užívateľ súhlasí, inak v peňažnej forme.
5. Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré užívateľ spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním služby, alebo nedostatočnou ochranou prípojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá užívateľ. Všetky škody je užívateľ povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

Článok V.

Zmena zmluvy a všeobecných podmienok

1. Zmluvu a všeobecné podmienky je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí poskytovateľ užívateľovi alebo užívateľ poskytovateľovi. Svojím návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Včasný podpisanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď takto podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi dodatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.
2. Užívateľ je oprávnený písomne požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve (t.j. akákoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akéhokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ poskytovateľ oznámi užívateľovi prevedenie zmeny v evidencii o užívateľovi, zmena sa stáva platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a užívateľ je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka pri prvom vyúčtovaní služieb nasledujúcim po tejto zmene. V ostatných prípadoch nadobudne zmena platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ užívateľ nevznesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá užívateľom vyžiadaná zmena.

Článok VI.

Zánik zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je priamo v zmluve uvedené inak. V prípade, že je zmluva uzavretá na dobu určitú, môžu strany dojednať predĺženie zmluvy, resp. jej uzavretie na dobu neurčitú. Zmluva zaniká výpoveďou zmluvy. Výpoveď zmluvy musí byť doručená písomne, prostredníctvom informačného systému poskytovateľa prevádzkovaného na internetovej stránke poskytovateľa alebo prostredníctvom e-mailu, pričom vo všetkých prípadoch musí užívateľ uviesť všetky svoje identifikačné údaje, najmä správny variabilný symbol a č. OP / IČO. Užívateľ aj poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu aj bez udania dôvodov. Užívateľ však nesmie vypovedať zmluvu počas doby trvania viazanosti jej platnosti. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak vo všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi cenu a iné ceny a platby podľa zmluvy, a užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.
2. Okrem prípadov uvedených v čl. IV. môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby, prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť - vis major.
3. Užívateľ môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytnúť službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.
4. V prípade ukončenia zmluvy sa užívateľ zaväzuje umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenie a to najneskôr do 3 dní po zániku zmluvy, pričom rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne.
5. V prípade ukončenia zmluvy je užívateľ povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa užívateľ zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33€ za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.
6. Pokiaľ sa užívateľ rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby podľa aktuálneho cenníka.

Článok VII.

Ďalšie dojednania

1. Užívateľ prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Užívateľovi preto odporúča pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Užívateľ si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.
2. Užívateľ si je vedomý, že zmluvu a všeobecné podmienky podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Užívateľ je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené so zmluvou a všeobecnými podmienkami a že ich ustanovenia dodržiavajú. Užívateľ si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej užívateľ umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.
3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou užívateľa vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.
4. Užívateľ súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom.
5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.
6. V prípade sporov zmluvné strany budú riešiť svoje vzťahy v prvom rade mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou. Ak reklamačné konanie týkajúce sa výlučne správnosti úhrady a kvality služieb bolo ukončené a zákazník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, má právo podať u poskytovateľa sťažnosť so žiadosťou o nápravu. Ak nedôjde k náprave, má účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Regulačný úrad“) postupom uvedeným na stránke <http://www.teleoff.gov.sk> alebo u subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Ďalšou možnosťou predtým ako sa zákazník obráti na príslušný súd je obrátiť sa na mediátora.
7. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo všeobecné podmienky neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v platnom znení.
8. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, o zameraní účelu zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.
9. Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak užívateľ nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo. Zmluvné strany sa dohodli, že právomoc na riešenie sporov z tejto zmluvy majú súdy Slovenskej republiky.

Článok VIII.

Prenosové rýchlosti

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť všetky svoje odborné a technické prostriedky k zabezpečeniu prenosovej rýchlosti uvedenej v zmluve. Zároveň sa zaväzuje poskytovať pripojenie do siete internet rýchlostou minimálne 256 kbit/s, ak v zmluve nie je uvedené inak.

Článok IX.

Televízia

1. Poskytovateľ, špecifikovaný v základných ustanoveniach týchto podmienok, nie je zároveň aj poskytovateľom verejne dostupnej služby prevzatého rozhlasového a televízneho vysielania (ďalej len „služba IPTV“), ale figuruje len ako sprostredkovateľ služby IPTV. Poskytovateľom služby IPTV je v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii v znení neskorších predpisov, spoločnosť SledovanieTV.sk s.r.o., spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 91580/B, so sídlom Miletičova 1, Bratislava 821 08, IČO: 47374063.
6. Za zavinenu poruchu sa považuje, ak užívateľ akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavrienu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasť siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady užívateľa podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy užívateľom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. užívateľ je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

Článok X.

Záverečné ustanovenia

1. Užívateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a funkčné pripojenie zariadenia užívateľa, toto pripojenie a inštalácia boli užívateľom odskúšané, boli vykonané bezchybne a spĺňajú požiadavky užívateľa. Ďalej užívateľ svojim podpisom zmluvy a všeobecnými podmienkami potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služieb vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie chýb a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, podmienky) a súhlasí s nimi.
2. V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto podmienok ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia podmienok ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a užívateľ súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.
3. Užívateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom.
4. Súčasťou týchto všeobecných podmienok je reklamačný poriadok poskytovateľa.

Reklamačný poriadok

podľa zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku X. ods. 4. všeobecných podmienok poskytovateľa

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb poskytovateľa, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
2. Užívateľ je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto všeobecných podmienkach.

II. Reklamácia kvality služby - poruchy, iné reklamácie kvality služieb

1. Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa, príp. k poruche na zariadeniach patriacich užívateľovi, je potrebné, aby užívateľ kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku poskytovateľa, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže užívateľ uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny a kvality výhradne písomne priamo poskytovateľovi.
2. Záručná doba na zariadenia zakúpené u poskytovateľa vo vlastníctve užívateľov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie užívateľom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.
3. Ak nastane porucha na vnútornej sieti poskytovateľa (t.j. mimo nehnuteľnosti patriacej užívateľovi), je poskytovateľ povinný začať s opravou do troch pracovných dní od nahlásenia, ak v zmluve nie je uvedené inak.
4. Ak ide o poruchu v časti siete umiestnenej v nehnuteľnosti užívateľa, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.
5. Ak užívateľ nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť poskytovateľa viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy užívateľ služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je užívateľ povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v

kalendárnom mesiaci vrátane, zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

6. Za zavinenu poruchu sa považuje, ak užívateľ akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavrienu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasť siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady užívateľa podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy užívateľom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. užívateľ je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

Porucha na zariadeniach patriacich užívateľovi.

7. Ak si užívateľ zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.
 8. Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika avšak užívateľ trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu ako aj na byte užívateľa), platí podľa cenníka služieb poskytovateľa platného v čase hlásenia poruchy.
- #### Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb
9. Užívateľ je povinný podať reklamáciu úhrady a kvality poskytnutej služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite alebo chyby služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry písomnou formou. Na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.
 10. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný užívateľa spolu s uvedením dôvodov informovať.
 11. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

III. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
2. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
3. Poskytovateľ služieb písomne, alebo prostredníctvom informačného systému oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

V. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.
2. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach
3. Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 1.8.2018.