

Všeobecné podmienky spoločnosti Ideatech.sk s.r.o.

(ďalej len Všeobecné podmienky)

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č. 513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení/

Čl. 1. Úvodné ustanovenia Ideatech.sk s.r.o., so sídlom Na Jankovskom 296, 032 03 Liptovský Ján, Slovenská republika, IČO: 46604 928, Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina zo dňa 23.03.2012, oddiel: Sro, Vložkačíslo: 56410/L (ďalej len Prevádzkovateľ), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len Zákon) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len Služba).

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

- kontaktný e-mail - e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u

Užívateľa ako kontaktná e-mailová adresa, na ktorú sa posielajú informačné a notifikačné správy. Táto adresa je uvedená v zmluve a jej zmena je možná písomnou formou.

- fakturačný e-mail - e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u

Užívateľa ako e-mailová adresa, na ktorú môžu byť zasielané faktúry a všetko ostatné spojené s fakturáciou či zmenou služieb formou elektronickej pošty. Táto adresa je uvedená v zmluve a jej zmena je možná písomnou formou.

- objednávka - služba sa môže byť objednaná písomne, e-mailom, telefonicky, alebo formou sms správy, na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objedávka obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy.

- písomne – písom. komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje:

* doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu Prevádzkovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Prevádzkovateľa

* formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Prevádzkovateľa ako kontaktný e-mail,

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

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

- porucha - je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže využívať službu. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení Prevádzkovateľa alebo Užívateľa,

- servis - je súhrn úkonov a činností Prevádzkovateľa za účelom odstránenia poruchy.

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

(4) Užívateľ pri uzatvorení Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Prevádzkovateľovi. Na jej adresu zasiela Prevádzkovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ

sa zaväzuje, akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne Prevádzkovateľovi.

Čl. 2. Zriaďovanie Služby

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe Objednávky.

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

(3) Užívateľ môže svoju predchádzajúcu požiadavku na zriadenie Služby písomne alebo telefonicky odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia / aktivácie.

(4) Užívateľ súhlasí s tým, aby Prevádzkovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové účely. Osobné údaje nebudú bez súhlasu Užívateľa poskytnuté tretím. Údaje sa osobám uchovávajú sa po dobu trvania zmluvy.

(5) Prevádzkovateľ, ktorý poskytuje siete, Služby, alebo siete a Služby je oprávnený podľa Zákona získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby, alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,

- fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,

- vypracovania zoznamu účastníkov,

- podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,

- spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.

(6) Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom Zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.

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

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

Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia, prípojného zariadenia k dostupnému uzlu siete,

- nastavenie parametrov Služby,

- preverenie funkčnosti Služby.

(2) Podmienky na poskytovanie Služby:

- predložiť na požiadanie Prevádzkovateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlas mi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním Služby.

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

* Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, a/alebo

* Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo

* Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo

* Poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Prevádzkovateľa na

požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo

* Prevádzkovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Prevádzkovateľa a/alebo iného Podniku, alebo Prevádzkovateľ, alebo iný Podnik už predtým odstúpil od Zmluvy s ním, alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, a/alebo

* Záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platný mi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

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

* zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,

* Užívateľ riadne a včas zaplatí Prevádzkovateľovi všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä aktivačné a zriaďovacie poplatky,

* Užívateľ pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,

* Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,

* Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Prevádzkovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.

(3) Ak nie je možné Službu zriadiť, Prevádzkovateľ dohodne s Užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas Užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie Užívateľa od Objednávky.

Čl. 4. Aktivácia Služby

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

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

Čl. 5. Prevádzka Služby

1.

Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časová dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

2.

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

3.

Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelných pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

4.

Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

10. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkov prístup k otvorenému internetu.

12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojím určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkov poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkov prístup do internetu bez uvedených blokov. 14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4 - hodinového intervalu, 2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,

2. pri ostatných pripojeniach - 10% z Maximálnej rýchlosti.

15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o FZmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť

sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

Čl. 6. Zmena parametrov alebo služieb

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

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

(3) Prevádzkovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby a povinný oznámiť účastníkovi najmenej 1 mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmluvy neakceptuje.

Čl. 7. Zrušenie a ukončenie Zmluvy

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

(a) písomnou dohodou zmluvných strán,

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

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

(d) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa v prípade, že Užívateľ hrubý m spôsobom alebo opätovne porušil niektorú povinnosť, uvedenú v týchto Všeobecných podmienkach a v minulosti už bol zo strany Prevádzkovateľa písomne na porušenie ľubovoľnej povinnosti upozornený,

(e) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade hrubého porušenia zmluvy Prevádzkovateľom,

(f) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade Prevádzkovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odobratej Služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene Užívateľovi ďalej nevyhovujú,

(g) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

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

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

Čl. 8. Zodpovednosť Prevádzkovateľa

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po mieste pripojenia zariadení Užívateľa.

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

(3) Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 24 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Prevádzkovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľa a to počas pracovných dní.

(4) Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť nasledovne:

- telefonicky na tel. číslo **0948 35 35 74** (od **9:00 – 18:00** v prac. dňoch),

- telefonicky SMS na tel. číslo **0948 35 35 74 (24 hodín denne)**

- e-mailom na e-mailovej adrese **info@ideatech.sk** 24 hodín denne.

Čl. 9. Zodpovednosť Užívateľa

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

(2) Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o Prevádzkovateľom dodaných alebo prenatatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodný m či iným partnerom Užívateľa, si Užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

(3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenataté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované. Pri nedodržaní Užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 100 €.

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

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

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

(7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Prevádzkovateľovi.

(8) Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov. Maximálna zmluvná agregácia ak nie je v zmluve uvedená inak je maximálne 1:10.

Čl. 10. Cena platobné podmienky

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

(2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Prevádzkovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:
- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorazové zriaďovacie poplatky splatné zálohovou faktúrou sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,

- poplatky za prevádzku sa Užívateľovi účtujú jeden mesiac dopredu, v ktorom je Služba poskytnutá.

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

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

(5) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované Služby. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

(6) V prípade, že nie je možné Službu používať kvôli poruche, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ, má Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti (alikvotnej čiastky) pravidelných

mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala aspoň 72 hodín. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa trvania poruchy.

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

(8) Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť prevádzkovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronicke nebol a v prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa nie je Prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení.

Čl. 11. Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu: (a) na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom, (b) týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

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

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

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

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

(6) V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého Užívateľa v tej istej veci, nie je Prevádzkovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď.

(7) Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s podnikom, ktorý poskytuje sieť, alebo služby, v oblasti upravenej zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie úradu.

Čl. 12. Záverečné ustanovenia

(1) Zmluvu na využívanie Služby možno zmeniť písomnými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami.

(2) Pokiaľ nie je v dohodnutých zmluvných podmienkach stanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a ustanovenia Zákona.

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

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

(5) Všetky spory medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa mocnosti dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, spor sa rieši na okresnom súde príslušnom miestu bydliska Užívateľa.

(6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť

Zmluvy.

(7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej www stránke Prevádzkovateľa sa považujú za doručení Užívateľovi dňom ich zverejnenia.

(8) Užívateľ súhlasí so zasielaním správ, komunikácie, ktorou sú reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

(9) Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok. (10) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 20.01.2017

Ideatech.sk s.r.o.
Prevádzkovateľ (Poskytovateľ)