

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

Platné a účinné od 18. júla 2026

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

[Stiahnuť ako PDF](#)

Čl. 1. Úvodné ustanovenia

(1) Ideatech.sk s. r. o., so sídlom Uhorská Ves 80, 032 03 Uhorská Ves, Slovenská republika, IČO: 46 604 928, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina zo dňa 23. 03. 2012, oddiel: Sro, vložka číslo: 56410/L (ďalej len Prevádzkovateľ), je v súlade so zákonom č. 452/2021 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 môže byť objednaná písomne, e-mailom, telefonicky alebo formou sms správy; na jej základe si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy.
- **písomne** – písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu Prevádzkovateľa uvedenú na faktúre alebo na adresu sídla Prevádzkovateľa, alebo doručenie formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Prevádzkovateľa ako kontaktný e-mail.
- **cenník** – aktuálna tarifa Prevádzkovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú.
- **aktivácia, zriadenie, zavedenie služby** – predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- **porucha** – je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže Službu využívať. 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 Sieť právnickým i fyzickým osobám (ďalej len Užívateľ), ktoré s Prevádzkovateľom uzavreli zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej len Zmluva) podľa § 84 Zákona.

(4) Užívateľ, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom, pri uzatváraní 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 oznámiť písomne Prevádzkovateľovi.

Čl. 2. Zriaďovanie Služby

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe Objednávky.

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

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

(4) Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Užívateľa na účel uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny a ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie a postupovania pohľadávok. Právnym základom tohto spracúvania je plnenie Zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR) a splnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR; súhlas Užívateľa sa naň nevyžaduje. Osobné údaje nebudú poskytnuté tretím osobám okrem prípadov, keď to ukladá osobitný predpis.

(5) Osobné údaje sa uchováávajú počas trvania Zmluvy a po jej skončení počas lehôt, ktoré ukladajú osobitné predpisy, najmä počas desiatich rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú, podľa § 35 ods. 3 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a § 76 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty. Po uplynutí týchto lehôt sa údaje zlikvidujú.

(6) Prevádzkovateľ je podľa § 109 ods. 2 Zákona oprávnený na účely uvedené v odseku 4 získať a spracúvať údaje účastníkov. Prevádzkovateľ z nich získava a spracúva:

- u fyzickej osoby: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, adresu miesta pripojenia, telefónne číslo, e-mailovú adresu a výšku neuhradených záväzkov,
- u fyzickej osoby – podnikateľa: obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo organizácie a údaje podľa predchádzajúcej odrážky,
- u právnickej osoby: obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo organizácie, telefónne číslo, e-mailovú adresu a výšku neuhradených záväzkov.

Prevádzkovateľ nezískava ani nespracúva rodné číslo, číslo občianskeho preukazu ani iného dokladu totožnosti a štátnu príslušnosť Užívateľa, hoci mu to Zákon umožňuje.

(7) Prevádzkovateľ ručí za ochranu osobných údajov Užívateľa a riadi sa pritom nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Zákonom.

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

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

Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia a prípojného zariadenia k dostupnému uzlu Siete,
- nastavenie parametrov Služby,
- preverenie funkčnosti Služby.

(2) Podmienky na poskytovanie Služby:

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

(3) V prípade, že z týchto Všeobecných podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je Prevádzkovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

- Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu Objednávku, a/alebo
- Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu požadované dokumenty a potvrdenia, a/alebo
- Prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu 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 technicky neuskutočniteľné, a/alebo
- Prevádzkovateľ nemá od záujemcu záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je alebo 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 nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo by uzavretie Zmluvy bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(4) Prevádzkovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecného povolenia 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.

(5) 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, časovú dostupnosť a ostatné parametre je Prevádzkovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov Služby zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu alebo nastavením Koncového zariadenia.

(2) Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie ani za dáta prenášané prostredníctvom Siete Prevádzkovateľa alebo siete Internet.

(3) Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov Služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky Siete a Služieb alebo z rozhodnutia štátnej moci.

(4) Ak Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľ vydá pravidlá pre využívanie Služby, účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a nevyužívať 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) Prevádzkovateľ zaručuje, že Služba bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, aká je pre Službu stanovená v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom časová dostupnosť. Ak nie je časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach 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, ktorý upravuje reklamačný poriadok.

(9) Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľ nezodpovedá. Prevádzkovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej Sieť a v rámci prepojenia na národný internetový uzol – slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

(11) Prevádzkovateľ 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 účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

(12) Ak Prevádzkovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu Služieb prístupu k internetu, je povinný o tom účastníka informovať. Prevádzkovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

(13) Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľ takúto službu účastníkovi poskytuje, na žiadosť účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

(14) Údaje o rýchlostiach Služby prístupu k internetu majú nasledujúci význam:

- **Proklamovaná (inzerovaná) rýchlosť** je rýchlosť, ktorú Prevádzkovateľ 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 a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o proklamovanú rýchlosť.
- **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.
- **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú bude mať účastník k dispozícii na úrovni minimálne 60 % z maximálnej rýchlosti počas minimálne 60 % z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
- **Minimálna rýchlosť** je rýchlosť na úrovni 10 % z maximálnej rýchlosti, čo zodpovedá agregácii pripojenia.

(15) Konkrétne hodnoty rýchlostí pre jednotlivé programy sú uvedené v tejto tabuľke. Hodnoty sú v tvare download / upload v Mbit/s.

Program	Proklamovaná	Maximálna	Bežne dostupná	Minimálna	Agregácia
mini	25 / 12	25 / 12	15 / 7	2,5 / 1,2	1:10
basic	50 / 25	50 / 25	30 / 15	5 / 2,5	1:10
business	80 / 80	80 / 80	48 / 48	8 / 8	1:4

(16) 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.

(17) Prevádzkovateľ účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti Služby:

- na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
- pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
- funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia môže byť obmedzená.

(18) Ak bude účastník súčasne so Službou prístupu k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Prevádzkovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na Službu prístupu 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 Prevádzkovateľom, 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 Prevádzkovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou; odpoveď na sťažnosť zasiela Prevádzkovateľ účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa reklamačného poriadku (Čl. 11).

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 vždy 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 je povinný oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Čl. 7. Zrušenie, prerušenie a ukončenie Zmluvy

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

- (a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- (b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede 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 hrubým 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 odoberanej 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) Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Prevádzkovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností Prevádzkovateľa stále pretrváva.

(3) Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Prevádzkovateľ neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa Čl. 11 ods. 3.

(4) 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.

(5) Užívateľ môže požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služby, ktoré sa označuje ako **udržiavací tarif**. Žiadosť podáva prostredníctvom zákazníckeho portálu zakaznik.ideatech.sk. Prerušenie sa začína prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola žiadosť doručená, a možno ho dojednať najmenej na jeden kalendárny mesiac.

(6) Aby sa prerušenie začalo prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca, musí byť žiadosť doručená najneskôr do 24.00 hod. posledného dňa prebiehajúceho kalendárneho mesiaca. Prevádzkovateľ v tomto okamihu vystavuje faktúry na nasledujúci mesiac podľa Čl. 10. Žiadosť doručená neskôr sa vybaví až k prvému dňu ďalšieho kalendárneho mesiaca a cena za mesiac, ktorý už bol vyfakturovaný, zostáva splatná.

(7) Počas udržiavacieho tarifu sa Užívateľovi za Službu neúčtuje žiadna cena. Zmluva zostáva v platnosti a Užívateľ počas tohto obdobia nemá prístup k internetu. Obnovenie poskytovania Služby nie je spoplatnené; Prevádzkovateľ ho vykoná bez zbytočného odkladu po podaní žiadosti Užívateľa cez zákaznícky portál.

(8) Koncové zariadenie Prevádzkovateľa zostáva počas udržiavacieho tarifu nainštalované u Užívateľa a pripojené do siete Prevádzkovateľa v rozsahu nevyhnutnom na jeho správu, aktualizáciu a diagnostiku. Prevádzkovateľ prostredníctvom tohto pripojenia nesprístupňuje ani nespracúva obsah komunikácie Užívateľa. Ak zariadenie nie je napájané elektrickou energiou, Prevádzkovateľ ho spravovať nemôže; Užívateľ tým neporušuje Zmluvu. Povinnosti Užívateľa vo vzťahu k zariadeniu podľa Čl. 9 trvajú aj počas prerušenia.

(9) Udržiavací tarif môže trvať najviac deväť po sebe nasledujúcich mesiacov. Prevádzkovateľ upozorní Užívateľa na blížiaci sa uplynutie tejto lehoty najmenej jeden mesiac vopred, a to na kontaktný e-mail podľa Čl. 1 ods. 2. Ak Užívateľ do uplynutia lehoty nepožiadá o obnovenie poskytovania Služby, Zmluva uplynutím tejto lehoty zaniká a postupuje sa podľa odseku 4.

Čl. 8. Zodpovednosť Prevádzkovateľa

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovanvej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.

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

(3) Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil.

(4) 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.

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

- telefonicky na tel. číslo 0948 35 35 74 (od 9:00 do 18:00 v pracovných dňoch),
- SMS správou na tel. číslo 0948 35 35 74 (24 hodín denne),
- e-mailom na e-mailovej adrese info@ideatech.sk (24 hodín denne),
- prostredníctvom zákazníckeho portálu na adrese zakaznik.ideatech.sk (24 hodín denne).

Čl. 9. Zodpovednosť Užívateľa

(1) Užívateľ sa zaväzuje, že Prevádzkovateľom dodané alebo prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Prevádzkovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo a menili sa Prevádzkovateľom nastavené parametre. 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 prenajatých zariadeniach a konfigurácii Siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným 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 prenajaté alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované.

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

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernoscť, resp. ochranu prenášaných dát je vecou Užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napríklad inštalovať šifrovacie a 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 ohlási bezodkladne Prevádzkovateľovi.

(8) Prevádzkovateľ poskytuje Služby všetkým účastníkom pri aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov. Maximálna zmluvná agregácia, ak nie je v Zmluve uvedené inak, je 1:10.

Čl. 10. Cena a 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 úrok z omeškania podľa platných predpisov.

(4) Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac si Prevádzkovateľ vyhradzuje 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. Tým nie je dotknuté právo účastníka podľa Čl. 6 ods. 3.

(6) Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Prevádzkovateľom. Toto právo si účastník musí uplatniť u Prevádzkovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

(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. Faktúry sú Užívateľovi zároveň dostupné v zákazníckom portáli na adrese zakaznik.ideatech.sk, do ktorého má prístup každý Užívateľ.

(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 elektronicky nebola doručená. 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 ju Prevádzkovateľovi:

- pri reklamacii podľa odseku 1 písm. a) najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie,
- pri reklamacii podľa odseku 1 písm. b) najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca nárok na reklamáciu.

Písomnou formou sa rozumie aj elektronická pošta podľa Čl. 1 ods. 2. Reklamácie doručené po uplynutí uvedených lehôt nebudú akceptované.

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

(4) Podanie reklamácie na prešetrovanie 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 reklamácia 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 ne Užívateľovi akúkoľvek odpoveď.

(7) Právo účastníka na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby podľa Čl. 10 ods. 6 sa uplatňuje reklamáciou podľa odseku 1 písm. b), a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

(8) Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s podnikom, ktorý poskytuje siete 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 úradu najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

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. Závazok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.

(5) Všetky spory medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti 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) Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na webovom sídle Prevádzkovateľa sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia. Tým nie je dotknutá povinnosť Prevádzkovateľa podľa Čl. 6 ods. 3 oznámiť podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a informovať o práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií.

(8) Užívateľ súhlasí so zasielaním správ a 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.

Platné a účinné od 18. júla 2026.

Ideatech.sk s. r. o.

Prevádzkovateľ