

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA TELEKOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (ďalej aj ako „**Všeobecné podmienky**“) upravujú podmienky, za ktorých Ivan Floch - Skyserver, Staničná 149, 03491 Švošov, Slovenská republika (ďalej aj ako „**Poskytovateľ**“) poskytuje Užívateľovi pripojenie (prístup) do celosvetovej siete internet (ďalej aj ako „**Internet**“) na zmluvnom základe.
- 1.2 Poskytovateľ poskytuje pripojenie do siete Internet v regióne mesta Ružomberok a jeho okolia.

2. Aktivácia a podmienky poskytovania VTS

- 2.1 Internet bude Užívateľovi poskytovaný výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré je homologizované pre použitie v Slovenskej republike a vyhovuje príslušným technickým normám platným v Slovenskej republike.
- 2.2 Poskytovateľ vykoná pripojenie do siete Internetu spravidla do 7 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti (ďalej aj ako „**Zmluva**“), 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 pripojenia k Internetu musí Užívateľ dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne predpisy platné v SR a inštrukcie Poskytovateľa. Ak je užívanie Internetu viazané na získanie príslušných povolení, je Užívateľ povinný si tieto povolenia včas zaobstaráť a po celú dobu trvania Zmluvy zaisťovať ich platnosť.
- 2.4 V prípade vykonania kontroly, zmien alebo údržby technického vybavenia, alebo zmien spôsobu poskytovania prístupu k Internetu je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby Internet alebo obmedziť jej rozsah, pokiaľ o tom Užívateľa písomne (emailom), telefonicky alebo oznamom na internetovej stránke www.skyserver.sk informoval aspoň 3 dni vopred.

3. Informácie o meraní a riadení prevádzkovania poskytovania služby Internet a obmedzenia poskytovania služby Internet

- 3.1 Za účelom predchádzania zneužívania prístupu do siete Internetu alebo užívania prístupu do siete Internet v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky a Zmluvou o pripojení na VTS a servisnej činnosti, ktoré by vzhľadom na charakter a rozsah mohli mať za následok zníženie kvality poskytovaných elektronických komunikačných služieb pre Užívateľov tejto služby, platia nasledovné zásady správneho využívania služby Internet:
 - a) Užívateľ nie je oprávnený využívať službu pripojenia k Internetu v rozpore s dobrými mravmi, všeobecne záväznými právnymi predpismi osobitne v oblasti elektronických komunikácií, ako ani so Zmluvou o pripojení na VTS a servisnej činnosti;
 - b) Užívateľ poskytovanej služby je povinný využívať službu pripojenia k Internetu v primeranom rozsahu, t. j. v rozsahu, ktorý neohrozí kvalitu poskytovania tejto služby;
 - c) Užívateľ poskytovanej služby nie je oprávnený túto službu užívať prostredníctvom iných zariadení, ako sú koncové zariadenia určené na zabezpečenie dátovej komunikácie jednotlivcej fyzickej osoby (napr. modem); porušenie ustanovení tohto písmena sa považuje za zneužívanie pripojenia do siete Internet.
- 3.2 Poskytovateľ môže obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby Internet Užívateľovi na nevyhnutný čas v prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa, bezpečnosti služby alebo pri zistení jej ohrozenia alebo zraniteľnosti, alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu v období krízového stavu alebo z dôvodu iného dôležitého verejného záujmu. Rovnako je Poskytovateľ oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby pripojenia k Internetu bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu výkonu opráv a prác zväčša technického charakteru, potrebných pre prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete Poskytovateľa alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v sieti Poskytovateľa.
- 3.3 Poskytovateľ má taktiež právo obmedziť alebo prerušiť Užívateľovi tejto služby poskytovanie tejto služby, pokiaľ Užívateľ pripojenia do siete Internet poruší niektorú zo svojich povinností podľa písmen a) a c) bodu 3.1 týchto Všeobecných podmienok, a pri opakovanom porušení uvedených ustanovení (nemusí sa jednáť o porušenie toho istého ustanovenia alebo ten istý spôsob porušenia) je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, a to buď v rozsahu týkajúcom sa pripojenia, prostredníctvom ktorého došlo k porušeniu vyššie uvedených povinností, alebo v plnom rozsahu týkajúcom sa Zmluvy.
- 3.4 Poskytovanie služby prístupu do siete Internet Poskytovateľ obnoví Užívateľovi v primeranej lehote po tom, ako odpadne dôvod, pre ktorý bola služba obmedzená alebo prerušená. Počas obmedzenia alebo prerušenia z dôvodov podľa bodu 3.3 tohto článku týchto Všeobecných podmienok môže Poskytovateľ účtovať poskytovanie Služby prístupu do siete Internet v plnom

- rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môže Poskytovateľ požadovať úhradu poplatku podľa Cenníka – položka Zriaďovací poplatok.
- 3.5 Poskytovateľ vykonáva v pravidelných intervaloch kontrolu prevádzkovaných sietí ako aj kontrolu povinností Užívateľa a zásad správneho užívania poskytovaných služieb.
 - 3.6 Aby nedochádzalo k preťaženiu kapacity siete, môže Poskytovateľ stanoviť povolený objem prenesených dát pre poskytovanie služby prístupu do siete Internet v určitom období. Ak povolený objem prenesených dát Užívateľ prekročí, Poskytovateľ môže obmedziť rýchlosť prenosu služby Internet užívanej Užívateľom do konca určeného obdobia.

4. Postup pri prevode práv a záväzkov zo Zmluvy

- 4.1. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany len so súhlasom Užívateľa.
- 4.2 Zmluva je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných univerzálnych právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

5. Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia

- 5.1 Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy súvisiace s poskytovaním pripojenia do siete Internet, je Užívateľ povinný oznámiť na tel. čísle: 0903 693 578 alebo písomne na emailovej adrese servis@skyserver.sk.
- 5.2 Servisní pracovníci Poskytovateľa vynaložia dostupné prostriedky a úsilie na odstránenie poruchy po obdržaní oznámenia, že táto porucha nastala. Lehota na odstránenie poruchy nebude dlhšia ako 48 hod v pracovných dňoch a 72 hod cez víkendy a sviatky.
- 5.3 Náklady na odstránenie porúch, ktoré zaviniel Užívateľ, či osoby, ktorým umožnil užívať technické vybavenie pre poskytovanie pripojenia do siete Internet, sa Užívateľ zaväzuje uhradiť do 15 dní (ak nie je na faktúre uvedené inak) od doručenia ich písomného vyúčtovania formou faktúry.

6. Zodpovednosť za vady

- 6.1 Za vady poskytovanej služby – pripojenia do siete Internet, ktoré majú technický alebo prevádzkový charakter, zodpovedá Poskytovateľ len v prípade, že boli spôsobené zavineným porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za vady poskytovanej služby, ktoré boli spôsobené nesprávnym postupom Užívateľa pri užívaní technického vybavenia, poškodením alebo zásahom Užívateľa do technického vybavenia alebo poskytovania prístupu do siete Internet, porušením zmluvných povinností alebo povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo všeobecne záväzných právnych noriem, prerušením alebo obmedzením poskytovania prístupu do siete Internet v dôsledku prerušenia lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného iným telekomunikačným operátorom.
- 6.2 Po dobu, kedy Užívateľ nemohol pre vady prístupu do siete Internet, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, službu pripojenie do siete Internet užívať, najskôr však odo dňa preukázateľného odoslania oznámenia o vade, nie je Užívateľ povinný platiť cenu za poskytnutie služby podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa. Ak môže Užívateľ pripojenie do siete Internet využívať len čiastočne, poskytne mu Poskytovateľ primeranú zľavu z ceny.

7. Reklamačný poriadok

- 7.1 Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za poskytnuté Technické zariadenie v nasledovnom rozsahu:
 - a) Technické zariadenie má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané jeho prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky,
 - b) Technické zariadenie zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným,
 - c) Technické zariadenie je bez väd.Poskytovateľ poskytuje záručnú dobu na predmetné Technické zariadenie v období dvoch rokov odo dňa začatia Poskytovania pripojenia do siete Internet.
- 7.2 Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za poskytovanie pripojenia do siete Internet v rozsahu dohodnutom podľa Zmluvy o pripojení do VTS a servisnej činnosti.
- 7.3 Užívateľ má právo na reklamáciu vady zistenej na predmetnom Technickom zariadení a jeho príslušenstve. Toto právo Užívateľa sa však nevzťahuje na vadu Technického zariadenia a jeho príslušenstva, za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá.

- 7.4 Užívateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu na vady Technického zariadenia v záručnej lehote osobne v sídle Poskytovateľa alebo písomne na adresu Poskytovateľa. Poskytovateľ v lehote do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie prešetrí reklamované Technické zariadenie. V prípade, ak Poskytovateľ zistí, že reklamácia je opodstatnená, Poskytovateľ v lehote do troch (3) pracovných dní poskytne Užívateľovi náhradné Technické zariadenie a v lehote štyridsiatich piatich (45) dní odo dňa prešetrovania reklamácie, poskytne Užívateľovi nové alebo opravené Technické zariadenie.
- 7.5 Užívateľ je oprávnený u Poskytovateľa uplatniť reklamáciu voči faktúre vystavenej za poskytnuté služby v lehote do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie. Uplatnenie reklamácie voči faktúre vystavenej za poskytnuté služby nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť cenu za pripojenie do siete Internet podľa aktuálneho Cenníka v lehote jej splatnosti.
- 7.6 Užívateľ je oprávnený u Poskytovateľa uplatniť reklamáciu v prípade poskytnutia služby – pripojenie do siete Internet v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve o pripojení do VTS a o servisnej činnosti.
- 7.7 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníkovi písomne výsledok reklamácie do tridsiatich (30) dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 7.8 V prípade, že reklamácia výšky faktúry alebo reklamácia poskytovanej služby – pripojenia do siete Internet Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená pri nasledujúcej platbe za poskytovanú službu podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa a zúčtovaná v príslušnom fakturačnom období.
- 7.9 V prípade neposkytovania dohodnutej služby – pripojenia do siete Internet z dôvodov zavinených Poskytovateľom, má Užívateľ právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania dohodnutej služby. Toto právo je Užívateľ povinný uplatniť si písomne u Poskytovateľa v lehote najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania pripojenia do siete Internet.
- 7.10 Ak s výsledkom reklamácie nie je Užívateľ spokojný, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak žiadosť Užívateľa o nápravu Poskytovateľ nevyhovelo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, týkajúce sa kvality a ceny služieb, v ostatných prípadoch je ním Slovenská obchodná inšpekcia.

8. Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

- 8.1 Poskytovateľ je oprávnený na právnom základe uvedenom v § 56 zákona o elektronických komunikáciách a článku 6 odsek (1) písmeno b), písmeno c) a písmeno f) nariadenia európskeho parlamentu (EÚ) 2016/679 zo dňa 27-04-2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len ako „Všeobecné nariadenie o ochrane údajov“) zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje Užívateľa:
- a) meno, priezvisko a akademický titul,
 - b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,
 - c) rodné číslo a dátum narodenia,
 - d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
 - e) štátnu príslušnosť,
 - f) výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
 - g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.
- 8.2 Údaje uvedené v odseku 1 je Poskytovateľ oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom
- a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny a ukončenia,
 - b) fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
 - c) spolupráce s inými podnikmi a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách,
 - d) identifikácie užívateľov v interných systémoch Poskytovateľa,
 - e) oprávneného záujmu Poskytovateľa, ktorým je vymáhanie pohľadávok za poskytovanú službu.
- 8.3 Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní Užívateľa, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Poskytovateľ oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku Zmluvy. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa..
- 8.4 Užívateľ uzavretím Zmluvy berie na vedomie, že Poskytovateľ spracúva osobné údaje v rozsahu a podľa týchto všeobecných podmienok.
- 8.5 Užívateľ má právo na prístup k svojim údajom. Na základe žiadosti Užívateľa vystaví Poskytovateľ potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje Užívateľa, ktoré sa ho týkajú. Užívateľ má právo na opravu osobných údajov, pokiaľ o ňom

Poskytovateľ eviduje nesprávne osobné údaje. Zároveň má Užívateľ právo na doplnenie neúplných osobných údajov. Užívateľ má právo na vymazanie osobných údajov podľa článku 17 odsek 1 Nariadenia.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluvné strany prehlasujú, že sa s textom Všeobecných podmienok oboznámili. Zmluvné strany zároveň vyhlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia.
- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek zmeniť, najmä nie však výlučne z dôvodu zmeny legislatívnej právnej úpravy. Zmenené Všeobecné podmienky Poskytovateľ zverejní na internetovej stránke www.skyserver.sk minimálne jeden (1) mesiac pred začiatkom ich účinnosti.
- 9.3 Zmluva o pripojení do VTS a o servisnej činnosti sa ako aj tieto Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, a zákonom č. 351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách. Ak niektorá časť Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti a Všeobecných podmienok bude príslušným orgánom označená za neplatnú, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti a Všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek spory ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním služby - Pripojenie do siete Internet budú riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou, ak toto nebude možné, bude ich riešiť podľa vecnej príslušnosti Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia alebo všeobecný súd Slovenskej republiky
- 9.4 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2017.

10. Súčasť Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti

- 10.1 Nedeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti sú zmluvné dokumenty, ktoré sú buď označené totožným číslom Zmluvy o pripojení do VTS a o servisnej činnosti alebo z ich obsahu inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, predovšetkým tieto Všeobecné podmienky, Špecifikácia služby poskytovania prístupu do siete internet, Cenník, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva o pripojení do VTS a o servisnej činnosti. Tým, že Užívateľ podpíše Zmluvu o pripojení do VTS a o servisnej činnosti, súhlasí so znením všetkých jej súčastí.
- 10.2 Tieto Všeobecné podmienky ako aj iná dokumentácia podľa bodu 10.1 tohto článku týchto Všeobecných podmienok je zverejnená na internetovej stránke Poskytovateľa www.skyserver.sk