

DaKra Zvolen, s.r.o., Ružová 1360/44 , 960 01 Zvolen IČO: 366 45 354 , zapísaná v registri Okresného súdu Banská Bystrica vo vložke č. 11246/S vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách tieto Všeobecné podmienky ("Podmienky") na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby „Prístupu do siete Internet“

1. Úvodné ustanovenia a definície niektorých pojmov
1.1. Spoločnosť DaKra Zvolen, s.r.o. je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby na základe všeobecného povolenia č. VP-1/2014 TÚSR vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“).

1.2. Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Dakra Zvolen, s.r.o. (ďalej len Poskytovateľom) a Klientom, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Klientom.

1.3. Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.1. "**Zmluva**" je Zmluva o pripojení, ktorá sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorá pozostáva zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy, alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.2. "**Podmienky**" sú tieto "Všeobecné podmienky k zmluve o pripojení".

1.3.3. "**Osobitné podmienky**" sú podmienky upravujúce právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom pre jednotlivé typy Služieb poskytovaných v súlade s týmito Podmienkami.

1.3.4. "**Formulár**" je tlačivo označené ako "Formulár zmluvy o pripojení".

1.3.5. "**Zmluvné dokumenty**" sú Podmienky a Formulár ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

1.3.6. "**Systém**" je súhrn fyzicky a logicky prepojených zariadení prevádzkovaných Poskytovateľom a používaných na prenos dát. Súčasťou Systému sú Zariadenia.

1.3.7. "**Sieť Internet**" je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

1.3.8. "**Pripojením**" sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie koncového zariadenia Klienta k Sieti Poskytovateľa, kedy Klient má pri absencii všetkých rušivých faktorov možnosť prístupu do Siete Poskytovateľa.

1.3.9. "**Prístupom do siete Internet**" sa rozumie verejná elektronickej komunikačná služba prenosu dát prostredníctvom siete Poskytovateľa, ktorá pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a

názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu služieb. Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.10. "**Dôverné informácie**" znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné, alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné alebo podnikateľské tajomstvo druhej zmluvnej strany.

1.3.11. "**Odplata za poskytovanie Služby**" je odplata za plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy, ktorá je vymedzená v článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

1.3.12. "**Tarifa**" je sadzobník jednotlivých zložiek odplaty za poskytovanie Služby zo strany Poskytovateľa, ktorý je vyhlasovaný Poskytovateľom, a ktorý okrem sadzieb jednotlivých zložiek odplaty upravuje aj zľavy a príplatky a podmienky ich uplatňovania.

1.3.13. "**Obdobie**" je jeden mesiac, jeden štvrťrok, jeden polrok alebo jeden rok. Myslí sa tým každý mesiac začínajúci vždy prvým dňom v kalendárnom mesiaci, alebo každý štvrťrok začínajúci vždy prvým dňom v kalendárnom štvrťroku, alebo každý polrok začínajúci vždy prvým dňom v kalendárnom polroku, alebo každý rok začínajúci vždy prvým dňom v kalendárnom roku.

1.3.14. "**Porucha**" je stav, kedy Klient nemôže využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.

"**Zákonom**" sa rozumie zákon č. 351/2011 o elektronických komunikáciách.

1.4. Popis poskytovanej Služby

1.4.1. Služba Prístup do siete Internet je verejná služba poskytovaná na základe Zmluvy, pozostávajúca z rôznych plnení, ktoré sú poskytované Poskytovateľom prostredníctvom Siete Poskytovateľa na báze verejnej elektronickej služby prenosu dát. Základnou zložkou tvoriacou obsah Služby Prístup do siete Internet je umožnenie Klientovi pripojenie jeho telekomunikačného zariadenia ku Sieti Poskytovateľa.

1.4.3. Služba Prístup do siete Internet môže byť doplnená doplnkovými službami ak sa na tom Poskytovateľ služby dohodne dohodne v Zmluve.

1.5. Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

2. Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

2.1. Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým záujemcom, ktorý prejaví záujem o elektronickej komunikačnej služby Poskytovateľa, a ktorý splní podmienky, ktoré sú stanovené v týchto Podmienkach.

2.2. Ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva niečo iné, Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:



2.2.1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo

2.2.2. záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku alebo Poskytovateľ alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo

2.2.3. jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať.

2.3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii v obchodnej kancelárii Poskytovateľa, u jej obchodných zástupcov alebo na Internete.

2.4. Poskytovateľ poskytuje Službu na celom území okresov Zvolen, Čadca, kde sa nachádza jeho elektronická komunikačná sieť. S ohľadom na charakter Siete Internet, môže však pri využití Služieb Klient komunikovať aj s tými účastníkmi Siete Internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia siete Poskytovateľa.

2.5. Poskytovateľ poskytuje Službu v rovnakom rozsahu a cene aj pre Klientov so zdravotným postihnutím.

3. Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

3.1.1. Závazok Poskytovateľa zriadiť pripojenie pre Klienta k Sieti Poskytovateľa prostredníctvom ethernetového alebo optického kábla, prípadne rádiového zariadenia a poskytovať Klientovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

3.1.2. záväzok Klienta platiť Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa Zmluvy odplatu vymedzenú v článku 9 Podmienok a podľa platnej Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

4. Povinnosti Poskytovateľa

4.1. Ak je súčasťou Služby aj poskytovanie kompletnej inštalácie pripojenia, to znamená zabezpečenie všetkej technickej podpory vrátane úpravy počítača Klienta, alebo celej jeho siete prípadne úpravy jeho siete podľa nárokov klienta a možností Poskytovateľa, ako aj kabeláže a jej vhodného spôsobu upevnenia a veškerej podpory, je Poskytovateľ povinný poskytovať ju vždy len na základe podpísania platného dodatku k danej zmluve.

4.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Službu v rozsahu, časovom období a za Odplatu za Službu dohodnutú Zmluvou prípadne Cenníkom okrem prípadov určených v týchto Podmienkach, Osobitných podmienkach a v Zákone.

4.3. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť

Klientovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

4.4. Poskytovateľ je povinný udržiavať sieť Poskytovateľa v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie, ITU.

4.5. Poskytovateľ je povinný zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarte a kvalite.

4.6. Poskytovateľ je povinný obnoviť poskytovanie Služby v prípade, ak Poskytovateľ na základe bodu 8.2. Podmienok dočasne prerušil alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa.

4.7. Poskytovateľ je povinný akékoľvek požiadavky Klienta spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, plniť len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočiteľné.

4.8. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistenciu, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti s touto Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

4.9. Ak Klient pri podpise Zmluvy preukáže zdravotné postihnutie, je mu poskytnutá zľava 20% z ceny inštalácie pripojenia.

4.10. Poskytovateľ v zmysle §43 ods.4j Zákona poskytne bez poplatkov informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu Klientovi so zdravotným postihnutím formou elektronickej pošty.

4.11. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr v elektronickej forme alebo bez poplatku v papierovej forme na základe voľby klienta.

5. Odstraňovanie Porúch

5.1. V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa článku 7 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Klienta o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

5.2. V prípade, že za vznik Porúch je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie Porúch v zmysle bodu 5.1. Podmienok bezodplatne a na náklady Poskytovateľa. Odstraňovanie Porúch, za vznik ktorých nie je Poskytovateľ zodpovedný, je Poskytovateľ oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Klienta a za odplatu a na náklady Klienta.

5.3. Všetky informácie o stave Systému a prípadných zmenách sú poskytované v obchodnej kancelárii Poskytovateľa, alebo telefonicky.

6. Práva a povinnosti Klienta

6.1. Klient je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Poskytovateľa počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.



6.2. Klient je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.

6.3. Klient sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.

6.4. Klient sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

6.4.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;

6.4.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

6.4.3. svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými krokmi; alebo

6.4.4. posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty ("spamming"), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup,

6.4.5. súčasné pripojenie viacerých užívateľov respektíve počítačov zapojených do lokálnej siete alebo svojvoľne si predlžovať kábel a ťahať na iné miesto či lokalitu, ako mu bolo pripojenie zriadené, pokiaľ to nemá vo formulári k danej zmluve pri výbere Služby definované inak.

Inak Klient sa zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikne a Poskytovateľ má právo s okamžitou platnosťou rozviazať zmluvný pomer.

6.5. Klient je povinný dbať na to, aby na zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Klient týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek, t.j. aj náhodnej škody na zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v priestoroch Klienta, a to od okamihu ich umiestnenia v jeho priestoroch až do ich odvozu Poskytovateľom z týchto priestorov a je povinný túto škodu Poskytovateľovi nahradiť, vrátane úslého zisku.

6.6. Klient je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy pred prípadne počas výkonu Servisu alebo akýchkoľvek zásahov technikov Poskytovateľa do jeho zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Klientovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Klientovi ani len čiastočne uhradiť.

6.7. Klient má právo najmä:

6.7.1. na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,

6.7.2. na poskytovanie služby za podmienok stanovených v Zmluve, v Podmienkach a v Osobitných podmienkach,

6.7.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých z dôvodov na strane Poskytovateľa,

6.7.4. na odrátanie príslušnej sumy z celkovej Odplaty za poskytovanie Služby alebo na vrátenie pomernej časti celkovej Odplaty za poskytovanie Služby za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom v súlade s Podmienkami,

6.7.5. ukončiť zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom,

6.7.6. požiadať Poskytovateľa o dočasné prerušenie poskytovania Služby maximálne však na 6 mesiacov v jednom kalendárnom roku. V prípade, že Klient požiada o prerušenie poskytovania Služby počas trvania doby viazanosti Zmluvy, doba viazanosti Zmluvy sa mu predlží o dobu prerušenia poskytovania Služby.

6.7.7. Klient nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

7. Zodpovednosť za škodu

7.1. Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.

7.2. Zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby.

7.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Klientovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.

7.4. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Klientovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Podmienok.

7.5. Klient nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Klienta alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol povinný. Klient nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

7.6. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Klientových prístupových údajov, ktoré sú mu definované a ktorých utajenie je povinný zabezpečiť.

7.7. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Klientovi škodu, za ktorú zodpovedá buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

8. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa

8.1. Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.

8.2. Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Klient nezaplatí splatnú odplatu alebo jej časť podľa Zmluvy ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky Poskytovateľa zodpovedajúceho takémuto záväzku Klienta, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy.

8.3. Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie povinností Poskytovateľa a to z dôvodu vykonania technických opatrení



zamedzujúcich zneužívaniu Služby, pričom za zneužívanie Služby sa najmä považuje každý prípad, keď Klient poruší svoj záväzok podľa bodu 6.4. Podmienok.

8.4. Poskytovateľovi patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok, a to po celý čas, kedy bude poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok prerušené s výnimkou prerušenia poskytovania Služby pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.

8.5. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Klienta zloženie zálohy podľa platnej Tarify. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Klient s tým súhlasí, že záloha môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaná s akýmkoľvek ďalšími pohľadávkami Poskytovateľa voči Klientovi.

8.6. Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Klienta alebo Systému a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady zo strany Klienta.

8.7. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

8.8. Poskytovateľ je oprávnený zverejniť Klienta v databáze neplatičov s uvedením jeho mena, bydliska a dlžnej čiastky v prípade, ak Klient nezaplatí dlžnú čiastku ani do 30 dňa od dátumu splatnosti príslušnej faktúry.

8.9. Poskytovateľ má právo so súhlasom Klienta zhromažďovať, evidovať a akokoľvek spracovávať jeho osobné údaje, ktoré tento poskytol Poskytovateľovi v súvislosti so Zmluvou. Klient podpisom Zmluvy na Formulári udeľuje spoločnosti DaKra Zvolen, s.r.o. súhlas s takýmto nakladaním s jeho osobnými údajmi pre vnútorné a marketingové účely Poskytovateľa, v súlade so zákonom č. 122/2013 o ochrane osobných údajov.

8.10. Poskytovateľ má právo zverejniť základné údaje o Klientovi v referenčnej listine. Poskytovateľ sa zaväzuje zverejniť len údaje o mene, názve a lokalite, kde sa Klient pripája do Systému.

8.11. Poskytovateľ má právo odmietnuť žiadosť o dočasné prerušenie poskytovania Služby, pokiaľ nemá Klient vysporiadané všetky záväzky voči Poskytovateľovi.

9. Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky

9.1. Klient je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie vopred na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom. Klient je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.

9.2. Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby vždy v prvý deň Obdobia bezprostredne predchádzajúceho Obdobiu, za ktoré sa príslušná platba Odplaty platí. Týmto dňom vzniká Poskytovateľovi právo vystaviť faktúru na zaplatenie danej platby Odplaty za poskytované Služby. Ak nie je uvedené inak, každá faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.

9.3. V prípade, ak Klient neobdrží faktúru (poštou / mailom) od Poskytovateľa ani do 15. dňa od začiatku príslušného Obdobia, je povinný túto skutočnosť ihneď oznámiť Poskytovateľovi.

9.4. Ak je vo Formulári uvedená minimálna doba trvania Zmluvy, tak potom je poskytnutie zľavy zo základnej výšky každej platby Odplaty za poskytovanie Služby podmienené tým, že Zmluva bude trvať aspoň po dobu uvedenú vo Formulári. Klient získava poskytnutú zľavu zo základnej výšky všetkých platieb Odplaty za poskytovanie Služby až uplynutím tejto doby.

9.5. Aj keď je poskytnutie zľavy zo základnej výšky jednotlivých platieb

Odplaty za poskytovanie Služby podmienené v zmysle bodu 9.4. Podmienok, Klient uhrádza jednotlivé platby Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške zníženej o sumu poskytnutej zľavy spolu so sumou DPH pripadajúcou na takto znížené sumy jednotlivých platieb Odplaty za poskytovanie Služby.

9.6. Ak Zmluva nebude trvať po dobu, ktorou je podmienené poskytnutie zľavy, tak Klient stráca poskytnutú zľavu, ak mu Poskytovateľ do jedného roka po zániku Zmluvy oznámi stratu poskytnutej zľavy, v dôsledku čoho, je Klient povinný doplatiť Poskytovateľovi späťne od uzavretia Zmluvy súčet súm zliav, o ktoré boli znížené všetky platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služby, a to jednorazovo na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

9.7. Ak Zmluva nebude trvať po dobu, ktorá je vyznačená vo Formulári a ak je za nedodržanie doby viazanosti k príslušnému programu v cenníku určená zmluvná pokuta, má Poskytovateľ nárok na zaplatenie tejto pokuty Klientom na základe faktúry od Poskytovateľa.

9.8. Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytnú Poruchy, s výnimkou Porúch za ktoré Poskytovateľ zodpovedá podľa čl. 7. Podmienok, má Poskytovateľ za dotknuté Obdobie nárok na celú sumu platby Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške pripadajúcej na dotknuté Obdobie.

9.9. V prípade omeškania Klienta s platením akéhokoľvek peňažného záväzku môže Poskytovateľ faktúrovať Klientovi úrok z omeškania vo výške 0.05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

9.10. Poskytovateľ má nárok na odplatu za znovupripojenie podľa cenníka, ak bolo Klientovi pozastavené poskytovanie služieb podľa bodov 8.2. a 8.3 Podmienok.

9.11. Poskytovateľ vystavuje faktúru v elektronickej forme alebo papierovej forme. Ak si Klient zvolí elektronickej formu faktúry, udeľuje súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval cenu služby faktúrou výlučne v elektronickej forme a Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak nepožiadá o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak Poskytovateľ odpis poskytuje. Elektronickej faktúry sprístupňuje Poskytovateľ Klientovi v Zákazníckej zóne na svojom webovom sídle. Sprístupnenie je podmienené použitím prideleného Bezpečnostného údajja. Ak je s Klientom využívajúcim viaceré Služby dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Klient požiadá o zmenu formy faktúry, Poskytovateľ uskutoční zmenu vo vzťahu ku všetkým Službám, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá.

10. Reklamačný poriadok, alternatívne riešenie sporov

10.1. Klient je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby a kvality poskytnutej Služby písomne v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, alebo do 30 dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania a prešetrenia kvality poskytnutej Služby nemá v Zmysle zákona odkladný účinok na povinnosť Klienta zaplatiť príslušnú úhradu Odplaty podľa Zmluvy.

10.2. Ak sa v niektorom zúčtovacom období nepretržite preruší poskytovanie Služby na čas dlhší ako 12 hodín od nahlásenia Poruchy Klientom a pokiaľ Poskytovateľ za toto prerušenie zodpovedá, má Klient nárok na pomerné zníženie Odplaty. Toto právo si musí Klient uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa príslušného Obdobia, inak toto právo zaniká.

10.3. Služba je poskytnutá vadne (nekvalitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

10.4. Ak Klient neuplatní reklamáciu v lehote uvedenej v bode 10.1. a 10.2. Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciou vyhovieť.

10.5. Ak Klient zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie



reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Klient preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynulo viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

10.6. Poskytovateľ sa zavazuje reklamáciu prešetriť do 30 dní odo dňa jej doručenia a písomne oznámiť výsledok šetrenia Klientovi v tomto termíne. V opačnom prípade sa reklamácia považuje za uznanú.

10.7. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. O tomto predĺžení je poskytovateľ povinný Klienta písomne informovať najneskôr v posledný deň pôvodnej 30 dňovej lehoty.

10.8. V prípade, ak bude reklamácia zo strany Poskytovateľa uznaná za opodstatnenú, bude táto Klientovi zúčtovaná vo faktúre za Obdobie bezprostredne nasledujúce po Období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

10.9. V prípade, že Klient nesúhlasí s vybavením reklamácie, má právo využiť mimosúdne riešenie sporov podľa §75 ods. 1 Zákona, pričom návrh predloží Úradu najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

11. Mlčanlivosť

11.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:

11.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,

11.1.2. sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

11.2. Všetky ďalšie siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

12. Požiadavka písomnej formy

12.1. Všetky právne úkony smerujúce k zmene alebo zrušeniu Zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu.

12.2. Faxová korešpondencia sa považuje za písomný dokument, ak obsahuje podpisy osôb oprávnených konať za konajúcu zmluvnú stranu.

13. Komplexná Zmluva

13.1. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú všetky Zmluvné dokumenty.

13.2. Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom ako taká nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

14. Trvanie a zánik Zmluvy

14.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú vo Formulári, prípadne v cenníku k príslušnému programu.

14.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať.

Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak.

14.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa § 44 ods. 8 Zákona, a to ak Klient:

14.3.1. opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

14.3.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

14.3.3. pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,

14.3.4. opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,

14.3.5. opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení.

14.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu podľa § 44 ods.

10. Zákona, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom

rozahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby,

14.5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa údaje o Klientovi uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.

14.6. Poskytovateľ sa zavazuje, že ak dôjde k ukončeniu jeho činnosti v oblasti v ktorej Klient odoberá od Poskytovateľa elektronické komunikačné služby, dá Klientovi túto skutočnosť vedieť písomne 3 mesiace dopredu.

15. Zmena Zmluvy

15.1. K zmene v osobe Klienta môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve, podpísaného

a) Klientom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy,

b) novým Klientom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a

c) Poskytovateľom, ako poskytovateľom Služby.

15.2. Podmienkou uzavretia dodatku k Zmluve, ktorým sa mení osoba Klienta je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy sú voči Poskytovateľovi uhradené všetky splatné Odplaty za poskytovanie Služby podľa tejto alebo akejkolvek ďalšej zmluvy uzavretej medzi Klientom a Poskytovateľom.

15.3. Na uzavretie takéhoto dodatku k Zmluve nemá Klient právny nárok.

15.4. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

15.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Podmienok alebo zmenu Tarify zo strany Poskytovateľa podľa článku 16 Podmienok. V takomto prípade je dodatok k Zmluve s Klientom platne uzavretý okamihom prvého využitia Služby počas účinnosti zmenených Podmienok, resp. Tarify, s ktorými bol Klient oboznámený spôsobom vyplývajúcim z bodov 16.2. a 16.3. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

16. Zmena Podmienok a Tarify

16.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Klienta tieto Podmienky a/alebo Tarifu za poskytovanie Služby, o čom klienta upovedomí podľa §43, odst. 2c Zákona písomne alebo emailom,

SMS správou 1 mesiac vopred a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií ak zmeny neakceptuje.

16.2. Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak

16.2.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Klientovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Klient nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohoto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

16.2.2. Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného



mesiaci odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie klienta, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
16.2.3. Poskytovateľ neoznámí Klientovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.

16.3. Ak dôjde zo strany Poskytovateľa k zmene Tarify tak, že sa zníži sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa bude podľa nového znenia Tarify na niektorú zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby uplatňovať zľava, na poskytnutie ktorej bude Klient spĺňať podmienky, je Poskytovateľ povinný o tejto zmene upovedomiť Klienta podľa bodu 16.1. Podmienok. Poskytovateľ má právo účtovať Klientovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa takto zmenenej platnej Tarify, a to počnúc dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.

17. Doručovanie písomností

17.1. Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Klient povinný doručiť druhej strane na základe Zmluvy, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári.

17.2. Po uzavretí Zmluvy je Klient bezodkladne povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu v sídle alebo bydlisku Klienta, jeho fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, DIČ, IČDPH, bankového spojenia, telefónneho čísla, príp. ďalších identifikačných údajov Klienta. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Klienta na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Klient povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Klienta.

17.3. V prípade, že Klient splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok, nastávajú účinky doručenia Klientovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

17.4. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Klientovi (resp. Splnomocnenej osobe), ak:

- prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
- zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
- nebolo možné Klienta, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej vo Formulári zistiť a doposlanie nie je možné.

17.5. Za písomnosti riadne doručené Klientovi, resp. Splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

18. Záverečné ustanovenia

18.1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov SR.

18.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Klient je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa miesta sídla Poskytovateľa.

18.3. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia, pričom za uzavretú sa považuje okamihom podpisu oboma zmluvnými stranami na

Formulári.

18.4. Zmluva sa vyhotovuje v 3 (troch) vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení a jedno vyhotovenie obdrží obchodný zástupca Poskytovateľa, ktorý menom Poskytovateľa uzavrie s Klientom Zmluvu. V prípade uzavretia zmluvy priamo zamestnancami Poskytovateľa sa vyhotovia 2 (dve) vyhotovenia.

18.5. Klient podpisom na Formulári potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.

18.6. Tieto Podmienky boli vydané spoločnosťou DaKra Zvolen, s.r.o. vo Zvolene a nadobúdajú účinnosť od 20.8.2014.

