

Všeobecné zmluvné podmienky služby Internet TISZANET

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

Článok I.

Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet Tiszanet firmy Peter Tárczy - PENETA /ďalej len VZP/ upravujú väzivé zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet /ďalej len zmluva/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v súlade so zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka a to pre územie Čierna nad Tisou a okolie resp. okres Trebišov. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámi s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákaznikom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

Článok II.

Používané vybavenie a zariadenie služby

1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku /ďalej len vybavenie alebo sieť Internet TISZANET. alebo LAN TISZANET/ sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adaptér/ alebo routra zakúpené zákaznikom. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňovať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od zákazníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestoru adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).

2.

Vybavenie pozostáva z:

1. prípojných miest LAN TISZANET, uzlov LAN TISZANET, z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov LAN TISZANET
2. káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie LAN TISZANET so sieťami iných subjektov uzol LAN TISZANET
3. pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých prípojných miest prípojné miesto /ďalej len prípojka/ pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie zákazníka ku uzlu LAN TISZANET
zariadenie prijímateľa je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k prípojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k prípojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN TISZANET. Pripojenie prípojky k uzlu LAN TISZANET je také prepojenie prípojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu zákazníka pripojenému k prípojke komunikovať s uzlom LAN TISZANET.

3. Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.

4. Zákazník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Zákazník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziti, vypožičať, založiť, zadržat', či zriadiť k nemu akokoľvek práva v prospech tretích osôb.

5. Zákazník je povinný zariadenie riadne opatrovvať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

6.

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

Článok III.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1.

Poskytovateľ je oprávnený:
a) pre inštaláciu svojho software previesť na počítači zákazníka antivírusovú kontrolu prostredníctvom softwaru dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlazuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné viry,
b) po dobu bezdmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky alebo z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo jej ohrozenia či poškodenia,

c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním e-mailu z dôvodu uvedeného v zmluve

d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene ceny e-mailom; zmenu cenníkových sadzieb oznámí poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien,

e) prevádzkať akokoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby bližšej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka,

f) v prípade porušenia povinnosti zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu a po uplynutí dodávateľnej lehoty 14 dní od zaslania výzvy na zaplatenie, dočasne odpojí zákazníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve,

g) v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia prijáť opatrenia a postupy uvedené v čl. VIII. VZP,
h) postúpiť svoju pohľadivku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani s uhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadivky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkoviu aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadivka.

Poskytovateľ je povinný:

a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v zmluve/miesto poskytovania služby/ a to v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy,
b) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
c) udržiavať sieť multifunkčných káblových rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
d) vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp. emailom z dôvodu uvedeného v zmluve,

e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,

f) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (produktu) /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že zákazník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je zákazník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/ podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady),
g) poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III., bod 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej možnej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,

h) nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu možnosti poskytnúť alebo zabezpečenia pohľadivky zákazníka,

i) plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

j) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so zmenou účastník môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo zaniká.

k) poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto VZP.

3.

Zákazník je oprávnený:
a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,

b) požadovať zmeny v rozsahu služieb (produktov) za úhradu podľa aktuálnej tarify poskytovateľa,
c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcim bez prestávky po dobu dlhšiu ako 24 hodín, je zákazník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,

d) požadovať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním vad či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,

e) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to osobne príp. osobou splnomocnenou,

f) odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok, ak mu poskytovateľ oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

g) odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamácií, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva alebo v prípade, ak poskytovateľ neoznámí zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku má zákazník právo odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty,

4.

Zákazník je povinný:

a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzat' výmenu tohto zariadenia za iné,
b) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do LAN TISZANET bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takého pripojenie zneumožní,

d) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,

e) zaplatiť jednorazový inštaláčný poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa podpisania zmluvy,

f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú výplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálnej tarify poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu - splátkového kalendára dodaného zákazníkovi poskytovateľom. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštaláčného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bezvadnosť plnenia prijatého od poskytovateľa. Mesačné platby je povinný zákazník uhrádzať prednostne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne v splátkovom kalendári s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/.

g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,

h) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
i) využívať služby (produktu) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
j) nepoužívať služby ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka. K jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch oísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovanie súkromia iných osôb, porušovanie právnych predpisov, udržovaniu, znenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takých činností inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie uvedené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kontroly siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zaslanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predváňanie alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby by iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odšťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,

l) zariadenie riadne opatrovvať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,

m) zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
n) momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa,
o) akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že používatel' svojim konaním ohrozuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných používateľov. Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo stanoviť pravidlá správneho využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane zákazníka. Tieto pravidlá sú v aktuálnej verzii dostupné na internetovej stránke poskytovateľa.

5.

Zákazník týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu poskytovateľ predkladal vyúčtovania služby poskytované na základe zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra môže byť zákazníkovi predkladaná aj v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zaslaná nebude, pokiaľ poskytovateľ a zákazník sa nedohodnú inak.

Elektronická faktúra je v zmysle §75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ elektronickú faktúru bude doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uvedie poskytovateľovi a ktorá je uvedená v zmluve. Zákazník je povinný počas celej doby zaslania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručenia a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odosle elektronickú faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. V prípade, ak zákazníkovi nebude doručená elektronická faktúra ani do 3 dní po skončení zúčtovacieho obdobia (po splatnosti úhrad za poskytvané služby podľa zmluvy), je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť poskytovateľovi, v opačnom prípade sa faktúra považuje za doručnú dňom jej odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ak zákazník v tejto lehote oznámí poskytovateľovi, že elektronická faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry na adresu zákazníka uvedenú v zmluve. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na emailovú adresu zákazníka považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu zákazníkovi. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr podľa týchto podmienok , najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť, že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným prístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z emailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákaznikom.

Článok IV.

Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1.

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

2.

V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatené čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č.87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z.z. z nezaplatené čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálnej tarify opätovne pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkových údajov. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákaznikove dáta zruší a túto zmluvu ukončí.

Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a úrok z omeškania, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dieľch častíach, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.

4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VZP. Náhradu škody, na ktorú má zákazník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým zákazník súhlasí, inak v peňažnej forme.

5.

Za akokoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré zákazník spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním LAN TISZANET, alebo nedostatočnou ochranou prípojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá zákazník. Všetky škody je zákazník povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

Článok V.

Zmena zmluvy a VZP

1.

Zmluva a VZP je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí poskytovateľ zákazníkovi alebo zákazník poskytovateľovi. Svojím návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Všečné podpísanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď dodatok podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi dodatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.

2.

Zákazník je oprávnený písomne požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve (t.j. akokoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ poskytovateľ oznámí zákazníkovi prevedenie zmeny v evidencii o zákazníkovi, stáva sa zmena platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a zákazník je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka pri prvom vyúčtovaní služieb nasledujúcim po tejto zmene. V ostatných prípadoch nadobude zmena platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ zákazník nezvesnie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá zákaznikom vyžiadaná zmena.

Článok VI.

Zánik zmluvy

1.

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. V prípade, že je zmluva uzatvretá na dobu určitú, môžu strany dojednať predĺženie zmluvy, resp. jej uzavretie na dobu neurčitú. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v písomnej dohode zmluvných strán, písomným odstúpením od zmluvy alebo písomnou výpoveďou. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej zmluvnej strane, inak sú neplatné. V prípade právneho úkonu urobeného elektronicými prostriedkami je písomná forma zachovávaná iba v tom prípade, ak prvý úkon umožňuje zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a ktorý je súčasne podpísaný zarúčeným elektronicným podpisom.

2.

Okrem prípadov uvedených v čl. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby (produktu), prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť - vis major).

3.

Zákazník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. **Výpovedná lehota je trojmesačná** a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Ak poskytovateľ výpoveď zmluvy z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.

4.

V prípade ukončenia zmluvy sa zákazník zaväzuje umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenie a to najneskôr do 3 dní po zániku zmluvy, pričom rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne. Poskytovateľ je povinný vrátiť zákazníkovi akúkoľvek časť uhradeného mesačného paušálu.

Reklamačný poriadok

podľa zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciach a článku IX. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok firmy Peter Tárczy - PENETA.

I. Úvodné ustanovenia

I.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet TISZANET firmy Peter Tárczy - PENETA (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
I.2 Vybavenie alebo sieť TISZANET alebo LAN TISZANET, bližšie špecifikované v článku II.ods.2
Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adapter/ alebo routra zakúpené zákazníkom.
I.3 Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

II. Reklamácia kvality služby

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

Uplatňovanie reklamácie kvality služby

II.1 Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu firmy Peter Tárczy -PENETA, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval poskytovateľa bez zbytočného odkladu na mob.tel. č. : 0905/690 196 alebo 0905/655 304, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčasti doplnkovej služby v zmysle článku III. ods. 3 písm. d) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

II.2. Záručná doba na zariadenia zakúpené vo firme Peter Tárczy - PENETA vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

II.3. Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 8 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v éase od 7:00 hod. do 19:00 hod. Ak porucha bola hlásená po 19:00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 16:00 hod. nasledujúceho dňa.

II.4. Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie v vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť Internet TISZANET, viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti **najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb**. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) porucha zavinená z ákazníkom

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

II5 Porucha na zariadeniach **patriacich zákazníkovi**.

Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu alebo routr, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty alebo routra.

II6 Výjazd servisného technika

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb firmy Peter Tárczy -PENETA, platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

II7 Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podania uplatnené po tejto lehote sa nepríhliada ako na reklamáciu.

II.8 Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odosle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

III. Reklamácia správnosti úhrady

III1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.

III2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení II.7 a II.8 tohto reklamačného poriadku.

III.3 Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry alebo úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

IV.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

IV.2 Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradi, v akom u neho boli uplatnené.

V. Záverečné ustanovenia

V.1 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno

5.

V prípade ukončenia zmluvy je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33,19 € (1.000,-Sk) za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

6. Pokiaľ sa zákazník rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby (produkty) poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby (produktu) podľa aktuálnej tarify.

Článok VII. Ďalšie dojednania

1. Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazníkovi preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

2. Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení môžu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené so zmluvou a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

4. Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom.

5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.

6. Zákazník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nespúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

7. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že v zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení zmluvy. Súdom príslušným pre spory z tejto zmluvy je Okresný súd Trebišov, resp. Krajský súd v Košiciach, ak bude daná jeho vecná príslušnosť.

8. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 365 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zameraní účelu zmluvy, ktorá sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.

Článok VIII.

Podmienky uplatnenia FUP protokolou

1. Fair User Policy (FUP) sú pravidlá, ktoré majú za úlohu zaistiť rovnakú a rovnocennú dostupnosť a kvalitu pripojenia k sieti INTERNET pre všetkých zákazníkov a ktoré oprávňujú poskytovateľa prijať opatrenia v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia, ktoré spočívajú v dočasnom znížení prenosovej rýchlosti v prípadoch, ak objem stiahnutých dát presiahne vopred jasne stanovené hranice uvedené v tomto článku.

2. Poskytovateľ momentálne neaplikuje FUP na žiadnu službu.

Článok IX.

Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre firmu Peter Tárczy - PENETA trvalým záväzkom. Peter Tárczy – PENETA je oprávnená spracúvať osobné údaje v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov, prevádzkových a lokalizačných údajov v podmienkach firmy Peter Tárczy - PENETA sú bližšie uvedené v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke www.penet.a.sk, sú k nahľadnutiu na predajnom mieste firmy a tvoria aj súčasť zmluvnej dokumentácie. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti firmy Peter Tárczy - PENETA vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 GDPR.

Peter Tárczy - PENETA si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Podmienky spracúvania osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.

2. Účastník je povinný oznámiť firme Peter Tárczy - PENETA zmenu osobných údajov najmä údajov potrebných pre fakturáciu služieb (fakturačná adresa, adresa elektronickej pošty a pod.) v prípade ak k takej zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu so firmou Peter Tárczy - PENETA.

Článok X.

Záverečné ustanovenia

1. Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a funkčné pripojenie zariadenia zákazníka, toto pripojenie a inštalácia boli zákazníkom oskúšané, boli vykonané bezvadne a splňajú požiadavky zákazníka. Ďalej zákazník svojim podpisom zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby (produktu) vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, VZP) a súhlasí s nimi.

2. V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú neodotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

3. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom.

4. Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti Internet TISZANET firmy Peter Tárczy – PENETA

preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

V.2 Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach.

VI. Alternatívne riešenie sporov

Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na firmu Peter Tárczy - PENETA so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým firma Peter Tárczy – PENETA vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že firma Peter Tárczy - PENETA inak poruša jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu peneta@peneta.sk.

Spotrebiteľ má v zmysle § 75 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak firma Peter Tárczy - PENETA na návrh o nápravu odpovedala alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede firme k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Penety. **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia**. Spotrebiteľ, ktorý si objednal tovar a/alebo službu od firmy Peter Tárczy - PENETA, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke http://ec.europa.eu/odr. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nespúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde. Ak účastník poďa opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, firma Peter Tárczy - PENETA nemá povinnosť prešetriť lakúto reklamáciu.

Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 30. 4. 2018

Poskytovateľ:
Peter Tárczy -PENETA