

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby a služby prenosu hlasu prostredníctvom siete Internet SPOLOČNOSTI NET-CONNECT s.r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách
v znení neskorších predpisov

1. Základné ustanovenia

- 1.1.** Spoločnosť **Net-Connect s.r.o.** so sídlom Röntgenova 26, 851 01 Bratislava, IČO 47 601 655 (ďalej len „**NET-CONNECT**“ alebo „**Podnik**“), zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 95529/Bis je v súlade s § 14 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“) je oprávnená poskytovať elektronické telekomunikačné služby na základe všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. (ďalej „Všeobecné povolenie“):
- 1.2.** Spoločnosť **NET-CONNECT** vydáva v súlade s ustanovením § 44 Zákona tieto Všeobecné podmienky, ktorými sa upravujú podmienky poskytovania elektronických telekomunikačných služieb (tak, ako sú definované v článku 2) a vzájomné práva a povinnosti spoločnosti **NET-CONNECT** a fyzických a právnických osôb, ktoré so spoločnosťou **NET-CONNECT** uzatvoria Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (tak, ako je definovaná v článku 2).
- 1.3.** Právne vzťahy medzi spoločnosťou **NET-CONNECT** a fyzickými a právnickými osobami, ktoré so spoločnosťou **NET-CONNECT** uzatvoria Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a Zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

2. Definície a výklad

2.1 Definície

Zmluva o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „Zmluva“) je zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi spoločnosťou **NET-CONNECT** a Účastníkom v zmysle § 44 Zákona, ktorej predmetom je predovšetkým záväzok spoločnosti **NET-CONNECT** sprístupniť a poskytovať Účastníkovi Službu a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluvou sa rozumie aj iné individuálne dojednanie o poskytovaní Služby, napríklad objednávkový formulár s náležitosťami Zmluvy, ak došlo k jeho akceptácii zo strany spoločnosti **NET-CONNECT**. Súčasťou Zmluvy sú nižšie uvedené dokumenty, pričom v prípade akéhokoľvek obsahového rozporu platí nasledovné poradie ich záväznosti (pokiaľ v Zmluve nie je výslovne uvedené inak):

- a) Hlavná časť Zmluvy,
- b) Príloha 1 (Cenník),
- c) Príloha 2 (Špecifikácie služby/ Objednávkový formulár),
- d) Protokol o uvedení do prevádzky a odovzdávací protokol,
- e) Všeobecné podmienky.

Zriadenie pripojenia je súbor úkonov potrebných na aktiváciu Služby (najmä pripojenie Zariadenia k sieti Internet), účelom ktorých je možnosť skutočného využívania Služby Účastníkom, resp. Užívateľom.

Zariadenie je telekomunikačné zariadenie (vrátane softvérového riešenia) pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Siete **NET-CONNECT** určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby. Zariadenie je nevyhnutné na Zriadenie pripojenia a

poskytovanie Služby. Zariadenie poskytne spoločnosť NET-CONNECT Účastníkovi na jeho žiadosť a za podmienok dohodnutých v Zmluve.

Elektronická komunikačná služba VoIP (ďalej len „Služba“) je verejná telefónna služba prevádzkovaná a poskytovaná spoločnosťou NET-CONNECT na základe zmluvy, ktorá spočíva v prenose hlasu realizovanom v reálnom čase, pričom umožňuje realizovanie miestnych, národných a medzinárodných hlasových volaní prostredníctvom verejnej siete Podniku (alebo prevádzkovanej Podnikom) pomocou protokolu IP.

Počiatkové informácie sú súborom údajov poskytnutých Podniku Účastníkom, najmä príslušnej dokumentácie o totožnosti, adrese / sídle, finančnej situácii a bonite Účastníka, splnomocnenia a dokladu totožnosti zástupcu Účastníka, ako aj všetkých ostatných príslušných informácií o Účastníkovi požadovaných spoločnosťou NET-CONNECT.

Mesačný paušál je typ Služby poskytovanej spoločnosťou NET-CONNECT podľa Cenníku (Príloha 1);

Fakturačné obdobie je časové obdobie medzi dvoma po sebe nasledujúcimi fakturačnými dňami v rámci Mesačného paušálu.

Kreditný limit je celková suma nezaplatených pohľadávok, ktoré môže mať Účastník otvorené u spoločnosti NET-CONNECT za jedno fakturačné obdobie v závislosti od konkrétneho Mesačného paušálu, od zaznamenatej prevádzky a histórie platieb realizovaných Účastníkom.

Služba podpory je oddelenie v rámci štruktúry NET-CONNECT, ktoré poskytuje podporu a poradenstvo Účastníkovi v oblasti používania Služby.

Účastník je fyzická alebo právnická osoba oprávnená na základe Zmluvy objednávať a používať Služby spoločnosti NET-CONNECT. Účastníkom je aj koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

Užívateľ je fyzická osoba...

Cenník je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti NET-CONNECT. Obsahuje najmä špecifikáciu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

Dôverná informácia je informácia akéhokoľvek druhu a v akejkolvek forme, najmä písomnej, ústnej alebo inej, vytvorená alebo poskytovaná Podnikom alebo Účastníkom a zároveň označená pôvodcom ako dôverná.

Podvodné konanie je hlasová, faxová alebo dátová komunikácia realizovaná s cieľom alebo prostredníctvom podvodného používania elektronických komunikačných sietí alebo zariadení určených pre elektronickú komunikačnú službu najmä za účelom dosiahnutia neoprávnených hmotných výhod alebo s úmyslom poškodiť Podnik alebo iný podnik elektronických komunikácií alebo vytvárať chyby v sieti.

Všeobecné podmienky sú tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby verejnej telefónnej služby a služby prenosu hlasu prostredníctvom siete Internet spoločnosťou NET-CONNECT.

Sieť NET-CONNECT je sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou Net-Connect pri poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby.

Best effort sa rozumie definovanie súboru parametrov kvality pre Službu s využitím protokolov na prenos hlasu prostredníctvom Internetového Protokolu, ktoré sú v určitom úseku prenosovej trasy prenášané prostredníctvom pripojenia do Siete internet Účastníka. Ak Účastníkovi zabraňuje v riadnom využívaní Služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Siete internet, nie je to dôvod na reklamáciu kvality Služby. Spoločnosť Net-Connect vyvinie maximálne úsilie na dosiahnutie primeranej kvality spojení takejto hlasovej služby, ale nezodpovedá za zníženie kvality Služby, spôsobenej v Sieti internet, ani nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a Volaní prenášaných Účastníkom cez Sieť internet mimo Siete NET-CONNECT.

Prístup do Internetu je pripojenie jednotlivého Zariadenia alebo siete Účastníka do Siete internet, ktoré umožňuje používať aplikácie Účastníka. Existujúci prístup do Siete internet v dostatočnej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s, je nevyhnutnou podmienkou na zriadenie a riadne využívanie Služby Účastníkom.

3. Zmluva a špecifikácie Služby

Predmetom Zmluvy je poskytovanie Služieb Účastníkovi spočívajúce v možnosti zostaviť alebo prijať národné alebo medzinárodné volanie, ako aj poskytovanie prenosu hlasu v reálnom čase prostredníctvom Siete NET-CONNECT k inému účastníkovi pripojenému na Sieť NET-CONNECT alebo do bodu prepojenia s inou elektronickou komunikačnou sieťou, v závislosti od technickej dostupnosti a za cenu podľa Cenníka. Služba je Podnikom poskytovaná na území Slovenskej republiky. Podrobná špecifikácia objednanej Služby je uvedená v Objednávke.

3.1 Informácie o kvalite poskytovaných služieb

3.1.1. Spol. NET-CONNECT vynakladá všetko úsilie, aby zabezpečila optimálnu kvalitu ponúkaných služieb tak, aby spĺňali kvalitatívne parametre a špecifické hodnoty stanovené Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Zmluvou a týmito všeobecnými podmienkami.

3.1.2. NET-CONNECT zaručuje 99% mesačnú dostupnosť Služby v čase od 08:00 do 22:00 hod., pričom maximálna doba obnovenia funkčnosti Služby je 24 hodín od doručenia reklamácie Účastníka Podniku. Akékoľvek neohlásené prerušenie poskytovania Služby trvajúce viac ako 10 minút sa považuje za prerušenie poskytovania Služby, s výnimkou nasledovných prípadov:

- prerušenie poskytovania Služby za účelom vykonania údržby alebo výmeny sietí a zariadení, ktoré Podnik oznámil Účastníkovi najmenej 24 hodín vopred s maximálnou dobou prerušenia Služby 5 hodín do týždňa. Podnik vyvinie maximálne úsilie, aby prerušenie poskytovania Služby bolo v časovom úseku od 0:00 hod do 6:00 hod.,
- prerušenie z dôvodu nedbanlivosti Účastníka alebo tretej strany, za ktoré Podnik nenesie zodpovednosť,
- prerušenia z dôvodu vyššej moci.

3.1.3. Základnými predpokladmi poskytovania Služby sú existujúci Prístup do Internetu v dostatočnej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s a infraštruktúra Podniku internetového pripojenia umožňujúca prenos hlasu.

3.1.4. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť NET-CONNECT nemôže garantovať kvalitu Služby v prípade, že medzi sieťou spoločnosti NET-CONNECT a medzi bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka, ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami spoločnosti NET-CONNECT, nie sú v správe spoločnosti NET-CONNECT ani neumožňujú riadenie kvality služby. To môže mať za dôsledok zníženie kvality Služby, prípadne jej výpadky. V takom prípade spoločnosť NET-CONNECT poskytuje Službu v kvalite „best effort“. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť NET-CONNECT nenesie zodpovednosť za inštaláciu VoIP zariadení zakúpených u iných subjektov, na tieto zariadenia nie je povinná poskytovať servis a nemôže zaručiť ich kompatibilitu so Službou. Pre technickú podporu pri nastavení takéhoto VoIP zariadenia Účastníka a odstraňovaní porúch bude Účastník primárne kontaktovať predajcu príslušného VoIP zariadenia.

3.2 Prístup na čísla tiesňových volaní

Prostredníctvom Služby Podnik zabezpečuje nepretržitý prístup na čísla tiesňových volaní.

3.3 Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

3.3.1 Účastník má právo podľa § 59 ods. 2 Zákona určiť, či jeho údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu Podniku a sprístupnené poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. Relevantnými údajmi pre telefónny zoznam sú: telefónne číslo a meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu resp. obchodné meno a/alebo obchodné meno a miesto podnikania. Účastník, ktorý má adresu trvalého pobytu, resp. sídlo alebo miesto podnikania umiestnené mimo územia Slovenskej republiky, berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zverejnenia jeho adresy v telefónnom zozname, resp. na účely informačnej služby sa môže použiť adresa jeho pobytu,

organizačnej zložky, obchodného zastúpenia alebo iná adresa uvedená v Zmluve o pripojení, ktorá sa nachádza na území Slovenskej republiky. Zaradenie do zoznamu je bezplatné.

- 3.3.2** Spoločnosť NET-CONNECT nesmie zverejniť osobné údaje Účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu Účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.
- 3.3.3** Spoločnosť NET-CONNECT je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
- a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
 - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 3.3.4** Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti NET-CONNECT podľa Všeobecných podmienok sa realizuje a osobné údaje sa spracúvajú podľa § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 3.3.5** Spoločnosť NET-CONNECT má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje Účastníkov na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činností koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
- 3.3.6** Účastník berie na vedomie, že spoločnosť NET-CONNECT môže nahrávať (zaznamenávať) volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti NET-CONNECT a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou NET-CONNECT, vyhotovovať a na nevyhnutnú dobu ukladať (uchovávať) zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo spoločnosť NET-CONNECT. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení informačnej hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť NET-CONNECT iným spôsobom.

3.4 Aktivácia Služby

- 3.4.1** Aktiváciu Služby vykoná Podnik do 48 hodín od nadobudnutia platnosti Zmluvy po poskytnutí Počiatočných informácií a zároveň po prijatí zálohovej platby Podnik, pokiaľ je zálohová platba v Zmluve dohodnutá.
- 3.4.2** NET-CONNECT môže aktiváciu odmietnuť alebo poskytovanie Služby bez náhrady pozastaviť v odôvodnených prípadoch podľa § 43 ods. c) a d) Zákona.
- 3.4.3** NET-CONNECT bude poskytovať Služby Účastníkovi na základe úhrady preddavku (zálohy) na cenu Služby, pokiaľ sa strany takto dohodnú.

4. Práva a povinnosti Podniku

4.1 Kvalitu, dostupnosť a riadne fungovanie služieb, môžu ovplyvniť faktory, ktoré vylučujú zodpovednosť NET-CONNECT, ako napr. kvalita prenosového prostredia pre Internet alebo kvalita prenosového prostredia zabezpečeného poskytovateľom služieb IP, prevádzkové parametre iných telefónnych sietí, iní dodávatelia. NET-CONNECT nenesie zodpovednosť za obsah volaní a správ ani za akékoľvek

nepriame škody, ako napríklad, ale bez obmedzenia, za stratu zisku alebo obchodných príležitostí, nerealizované zisky alebo akékoľvek iné ďalšie straty, ktoré by Účastník mohol pripisovať nižšej kvalite alebo dočasnej nefunkčnosti Služby.

4.2 NET-CONNECT nie je poskytovateľom univerzálnej služby. Informácie o službách prezentácie identifikácie volajúceho a o službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 Zákona sú uvedené v príslušných častiach cenníka Služieb.

5. Povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je povinný používať Službu výlučne ako koncový užívateľ. Pokiaľ Účastník mieni predávať Službu ďalšiemu užívateľovi ako tretia strana, je to možné v prípade kumulatívneho splnenia nasledujúcich podmienok: (i) predchádzajúci písomný súhlas Podniku, (ii) potrebné oprávnenia na predaj Služby od Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Ak Účastník bude predávať Službu bez splnenia podmienok uvedených v predchádzajúcej vete, zodpovedá Podniku za škodu tým spôsobenú a súčasne je povinný uhradiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške 25 000,- EUR (slovom: dvadsaťpäť tisíc eur) v lehote uvedenej v písomnej výzve Podniku na úhradu zmluvnej pokuty.

5.2 Účastník poskytne Podniku Počiatočné informácie a bude Počiatočné informácie bezodkladne aktualizovať v prípade ich zmien. Tieto zmeny nadobudnú vo vzťahu k Podniku účinnosť dňom ich oznámenia, s výnimkou údajov, ktoré sú verejne dostupné. Oznámenia alebo faktúry odoslané Podnikom na adresu uvedenú Účastníkom v Počiatočných informáciách alebo ich aktualizácii (v Prílohe 2), sa považujú za riadne doručené Účastníkovi ich odoslaním Podnikom, ak sú odoslané na adresu oznámenú Účastníkom alebo uvedenú v príslušnom verejne dostupnom registri.

5.3 Účastník nesie plnú právnu zodpovednosť za využívanie Služby, bez ohľadu na skutočného užívateľa, pričom zodpovedá aj za škody a náklady vyvolané v dôsledku Podvodného konania, ku ktorému došlo pri využití Služby prostredníctvom jeho užívateľského účtu.

5.4 Účastník sa zaväzuje prijať a udržiavať všetky opatrenia potrebné na zabránenie Podvodnému konaniu v sieti NET-CONNECT alebo v súvislosti so Službou v iných elektronických komunikačných sieťach.

6. Cena Služby a spôsob platby

6.1 Platba vopred

6.1.1 Účastník je povinný uhradiť všetky ceny a poplatky, ktoré sú splatné na základe Zmluvy. Táto povinnosť Účastníka nie je ovplyvnená žiadnou okolnosťou, napríklad náhradou škody alebo vzájomnými nárokmi, obhajobou alebo právom Účastníka vo vzťahu k NET-CONNECT. Cena za Službu je splatná vopred, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Podniku uvedený v Prílohe 2 k Zmluve. Prístup Účastníka do siete NET-CONNECT bude umožnený odo dňa prijatia zálohovej platby ceny za Služby. Faktúra bude vystavená a odoslaná Účastníkovi v deň prijatia preddavkovej (zálohovej) platby, v prípade ukončenia Služby bez zbytočného odkladu po deaktivácii Služby.

6.1.2 Účastník je povinný včas realizovať zálohovú platbu za každé ďalšie zúčtovacie obdobie, ktorým je kalendárny mesiac.

6.1.3 Za prekročenie vopred stanového Kreditného limitu si NET-CONNECT vyhradzuje právo od Účastníka požadovať (i) o neúročený záručný vklad za účelom pokrytia splatného dlhu Účastníka, pričom celková suma vkladu nesmie prekročiť kumulovanú hodnotu 3 faktúr, alebo (ii) o úhradu faktúry pred dátumom splatnosti alebo zálohy k budúcej faktúre. Pokiaľ Účastník nespĺní požiadavku podľa predchádzajúcej vety, NET-CONNECT je po predchádzajúcom upozornení Účastníka oprávnený pozastaviť poskytovanie Služieb až do realizovania úhrady.

6.1.4 Pokiaľ cena reálne poskytovaných služieb Účastníkovi bude za daný mesiac nižšia ako vopred uhradenú sumu, NET-CONNECT považuje zostatok z príslušnej zálohy ako súčasť zálohy na ďalšie zúčtovacie obdobie.

6.1.5 Pri ukončení platnosti tejto zmluvy bude nespotrebovaná hodnota preddavkovej platby za služby vrátená Podnikom Účastníkovi.

6.2 Platba do dátumu splatnosti

6.2.1 NET-CONNECT vystaví faktúru za každé zúčtovacie obdobie, ktorá bude zahŕňať hodnotu služieb poskytovaných Účastníkovi. Prvá faktúra zahŕňa inštalačný poplatok a hodnotu *pro rata temporis* (paušálna dávka) k Mesačnému paušálu za aktuálne obdobie.

6.2.2 Účastník je povinný uhradiť faktúru do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre. Ak nie je na faktúre uvedené inak, lehota splatnosti faktúry je 14 dní od dátumu jej vystavenia. Platba sa považuje za uhradenú v deň pripísania príslušnej sumy na účet NET-CONNECT.

6.2.3 V prípade omeškania je Účastník povinný uhradiť Podniku úroky z omeškania vo výške 1% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Úroky z omeškania sa stanú splatnými od dátumu splatnosti až do dátumu pripísania príslušnej sumy na účet NET-CONNECT. NET-CONNECT si vyhradzuje právo požadovať odškodné za akékoľvek ďalšie škody spôsobené v dôsledku omeškania Účastníka s úhradou dlžnej sumy.

6.3 Pokiaľ Účastník neinformuje Službu podpory v termíne do 3 dní po skončení zúčtovacieho obdobia o tom, že mu faktúra nebola doručená, NET-CONNECT predpokladá, že Účastníkovi bola faktúra riadne doručená, s výnimkou prípadu, keď Účastník výšku úhrady reklamuje. Služba podpory poskytne Účastníkovi na jeho žiadosť informácie o výške sumy na úhradu a bez zaručenia dôvernosti odovzdaných informácií mu na jeho žiadosť môže zaslať opis faktúry v elektronickej podobe alebo doporučenou poštovou zásielkou.

6.4 Faktúra s podrobným výpisom volaní realizovaných v rámci Služby nie je Účastníkovi spoplatnená.

6.5 Pokiaľ Podnik pristúpil v súlade so Zákonom k prerušeniu poskytovania Služieb Účastníkovi v dôsledku záväzkov Účastníka voči Podniku po lehote splatnosti, podmienkou opätovného pripojenia a poskytovania Služby je úhrada všetkých dlžných súm a pripojovacieho (aktivačného poplatku) Účastníkom.

6.6 Z platieb realizovaných Účastníkom v prospech Podniku budú prednostne uspokojené nároky Podniku na úroky z omeškania a následne fakturovaná cena Služby. NET-CONNECT vypočíta úroky z omeškania z dlžnej sumy až do jej úplného zaplatenia. Pokiaľ Účastník uzatvoril so spol. NET-CONNECT viac (niekoľko) Zmlúv, NET-CONNECT je oprávnený pripísať platbu realizovanú Účastníkom na zaplatenie akejkoľvek pohľadávky vyplývajúcej zo Zmlúv podľa vlastného uváženia, pokiaľ ide o poradie a typ dlžnej sumy.

7. Zmena podmienok a zmluvy

7.1 Zmena podmienok Služby dohodnutých v Zmluve sa vykonáva na základe dohody Podniku a Účastníka v písomnej forme formou dodatku k Zmluve.

7.2 Podnik je oprávnený meniť podmienky Služby obsiahnuté v týchto všeobecných podmienkach. Akákoľvek zmena všeobecných podmienok, vrátane zmeny cien platných v čase uzavretia Zmluvy, realizovaná Podnikom bude oznamovaná Účastníkovi oznámením odoslaným najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny a bude zverejnená na webovej stránke NET-CONNECT.

7.3 Účastník je na základe oznámenia Podniku o zmene týchto všeobecných podmienok oprávnený odstúpiť od Zmluvy, pokiaľ nesúhlasí s navrhovanými zmenami, a to v lehote podľa § 44 ods. 6 Zákona.

7.4 Zmena Mesačného paušálu Účastníkom je možná najskôr po 3 mesiacoch od dátumu aktivácie Služby.

8. Trvanie a ukončenie Zmluvy

8.1 Zmluva je uzatvorená na dobu určitú 12 mesiacov od dátumu jej podpisu, pričom jej trvanie sa automaticky predlžuje za rovnakých podmienok vždy na ďalších 12 mesiacov, pokiaľ žiadna zo zmluvných strán neoznámí druhej strane doporučeným listom svoj úmysel Zmluvu na ďalšie obdobie nepredĺžiť v lehote najmenej 30 dní pred uplynutím dojednanej doby.

8.2 Túto Zmluvu možno ukončiť výpoveďou zo strany Účastníka s výpovednou lehotou 30 dní, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Podniku. Podmienkou platnosti výpovede Účastníka je zaplatenie poplatku za predčasné ukončenie Zmluvy, ktorý predstavuje súčet Mesačných paušálov za zostávajúce mesiace až do uplynutia aktuálne dohodnutej

doby trvania Zmluvy. Bez úhrady poplatku podľa predchádzajúcej vety nebude Podnik výpoveď akceptovať a je oprávnený poskytovanie Služby Účastníkovi ďalej účtovať.

8.3 Podnik je ďalej oprávnený ukončiť Zmluvu ktorýmkoľvek spôsobom podľa § 44 ods. 8 a 10 Zákona. V prípade ukončenia Zmluvy zašle Podnik Účastníkovi konečné vyúčtovanie Služby.

9. Dôvernosť informácií

Strany súhlasia so spracovaním Dôverných informácií, ktoré si navzájom poskytnú za účelom plnenia tejto Zmluvy. Každá zmluvná strana uznáva význam Dôverných informácií, ktoré patria druhej strane. Preto každá zmluvná strana bude tieto Dôverné informácie chrániť pred vyzradením tretím osobám a bude na ich ochranu používať rovnakú mieru ochrany, ako pre vlastné dôverné a obchodne alebo technologicky dôverné informácie. Strana, ktorá neoprávnené zverejní alebo inak sprístupní Dôverné informácie, zodpovedá druhej zmluvnej strane za škody tým spôsobené. Bez ohľadu na vyššie uvedené je Podnik Účastníkom splnomocnený zverejňovať akékoľvek nesplnenie platobných povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä vo forme zápisov do príslušných registrov dlžníkov s tým, že za škodu spôsobenú Účastníkovi takýmto zverejnením Podnik nezodpovedá.

10. Postúpenie práv

10.1 Účastník nie je oprávnený postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu NET-CONNECT. Postúpenie práv a povinností Účastníka nadobúda vždy účinnosť až po odsúhlasení zmluvy o postúpení spoločnosťou NET-CONNECT len ak akékoľvek dlžné sumy pôvodného Účastníka boli uhradené

10.2 NET-CONNECT má právo úplne alebo čiastočne postúpiť svoje práva a povinnosti zo Zmluvy tretej strane aj bez osobitného súhlasu Účastníka a bez toho, aby Účastník mal nárok na akúkoľvek náhradu, pričom postúpenie sa uskutočňuje vo forme najpriaznivejšej pre Účastníka.

11. Vyššia moc

Vyššia moc vylučuje počas jej trvania zodpovednosť zmluvnej strany za nesplnenie povinností zo Zmluvy. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, je povinná oznámiť udalosť alebo situáciu kvalifikovanú ako vyššia moc druhej strane v termíne do 3 dní odo dňa, kedy sa o udalosti povahy vyššej moci alebo jej dôsledkoch vo vzťahu k Zmluve dozvedela a tiež odoslať oficiálny dokument potvrdzujúci výskyt vyššej moci, vydaný obchodnou komorou alebo iným príslušným orgánom s obdobnou právomocou, v ktorom sa potvrdzuje správnosť a pravdivosť okolností oznamovanej udalosti vyššej moci. Pokiaľ daná udalosť vyššej moci pokračuje viac ako 90 dní odo dňa jej prvého výskytu, ktorákoľvek zo strán je oprávnená považovať Zmluvu za ukončenú bez ďalších formalít a bez toho, aby niektorá strana požadovala z titulu vyššej moci náhradu škody.

12. Pozastavenie poskytovania Služby

NET-CONNECT môže pozastaviť poskytovanie služby z dôvodov na strane Účastníka v súlade s § 43 ods. 1 písm. d) Zákona.

13. Náhrada škody a postup jej uplatňovania

13.1 V prípade nedodržania kvality služby stanovenej v zmluve má Účastník nárok na odškodné vo forme vrátenia hodnoty Mesačného paušálu za obdobie, v ktorom Služba nebola dostupná.

13.2 Účastník môže žiadať o akékoľvek odôvodnené odškodnenie založené na nedodržaní štandardov kvality po oznámení poruchy Služby podpory v termíne do 24 hodín od identifikácie poruchy Účastníkom. Po potvrdení poruchy Podnikom bude Účastník informovaný o výške náhrady škody a spôsobe jej vyplatenia. Podnik môže náhradu škody realizovať najmä formou dobropisu faktúry za zúčtovacie obdobie nasledujúce po zúčtovacom období, v ktorom porucha Služby nastala.

13.3 Ak sa NET-CONNECT dopustí protiprávneho konania, pričom svoju zmluvnú povinnosť, ktorá sa netýka kvality Služby, nesplní riadne alebo včas a tým spôsobí škodu Účastníkovi, NET-CONNECT je povinný uhradiť vzniknutú škodu v celej výške.

13.4 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná druhej strane za nepriame škody (napr. nerealizovaný zisk, stratu zisku alebo zadávateľa, stratu dát, poškodenie dobrej povesti alebo stratu obchodnej príležitosti), ak nie je v zmluve alebo týchto všeobecných podmienkach výslovne uvedené inak.

14. Reklamačný poriadok

14.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu a) na správnosť úhrady za Služby, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť NET-CONNECT nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou alebo Cenníkom, alebo b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.

14.2 Spoločnosť NET-CONNECT si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo všeobecných podmienkach a podľa Zákona.

14.3 Reklamáciu na správnosť úhrady alebo kvalitu služieb je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti NET-CONNECT v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti NET-CONNECT po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

14.4 V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

14.5 Spoločnosť NET-CONNECT je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti NET-CONNECT, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť NET-CONNECT túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť NET-CONNECT je povinná o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť NET-CONNECT odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť NET-CONNECT aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť NET-CONNECT pri rozhodovaní o reklamacii.

14.6 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť NET-CONNECT povinná 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.

14.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. 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 služby.

14.8 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po zúčtovacom

období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť NET-CONNECT dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

14.9. Ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.6. Všeobecných podmienok, spoločnosť NET-CONNECT má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

14.10. Ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosti NET-CONNECT vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť NET-CONNECT oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

15. Servis a opravy

15.1 V prípade poruchy zariadenia poskytovaného Podnikom (ktoré bolo zapožičané alebo predané Účastníkovi Podnikom) sa Podnik zaväzuje po oznamovaní poruchy nahradiť / opraviť zariadenie do piatich pracovných dní (alebo v lehote stanovenej v záruke).

15.2 Účastník sa zaväzuje na základe žiadosti Podniku poskytnúť prístup k Zariadeniu nevyhnutnému pre poskytovanie Služby, za účelom zabezpečenia opravy / údržby Zariadenia a siete NET-CONNECT.

15.3 Podnik bude zabezpečovať všetky servisné služby, ktoré doplnia alebo sú spojené s udržiavaním Služby v prevádzkyschopnom stave, pričom bude poskytovať aj technickú podporu pre Zariadenie v úschove alebo v prenájme u Účastníka. Lehota na riešenie sťažnosti týkajúcej sa kvality Služby je 24 hodín od jej prijatia.

15.4 Účastník je povinný priebežne informovať Podnik o stave zariadenia a bezodkladne oznámiť Podnik výskyt akejkoľvek podmienky, o ktorej zistí, že negatívne ovplyvňuje stav alebo funkčnosť Služby. V záujme bezpečnosti a integrity verejnej siete je Účastník bez zbytočného odkladu povinný bezodkladne okamžite oznámiť Podniku akúkoľvek poruchu Služby.

15.5 Podnikom môže v prípade výskytu bezpečnostných incidentov, hrozieb a vulnabilití tykajúcich sa bezpečnosti alebo integrity verejnej siete alebo Služby priat' niektoré z nasledovných opatrení:

- v prípade incidentov: odstrániť chyby vo svojich vlastných sieťových prvkoch a oznámiť poruchu subdodávateľom služieb spoločnosti NET-CONNECT,

- v prípade hrozieb: identifikovať a blokovat' zdroj, ktorý generuje hrozbu,

- v prípade konštatovania vulnability Služby: vynaloženie maximálneho úsilia na odstránenie vulnability.

15.6 Za účelom zabránenia preťaženiu sieťových segmentov alebo ich používaniu na plný výkon, spol. NET-CONNECT bude vykonávať aktívne monitorovanie používanej kapacity sieťových uzlov a v prípade ich preťaženia alebo poruchy prijme primerané opatrenia na nápravu situácie a tam, kde je to možné, bude používať zariadenie na zálohovanie (back-up). Vplyv týchto postupov na kvalitu Služby bude minimálny.

16. Právo a súdna príslušnosť

16.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

16.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo zmluvných strán riešené miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.

16.3 Spoločnosť NET-CONNECT a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.

17. Mimosúdne riešenie sporov

17.1 Účastník, bez toho, že by boli dotknuté jeho práva podľa článku 16 Všeobecných podmienok, môže v súlade s § 75 Zákona predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor so spoločnosťou NET-CONNECT, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

18. Podmienky a postup prenositeľnosti čísla

18.1 Služba prenositeľnosť čísla je služba, prostredníctvom ktorej je účastníkovi umožnené ponechanie telefónneho čísla, pri zmene poskytovateľa prístupu. Spoločnosť NET-CONNECT službu poskytuje ako prijímajúci alebo ako odovzdávajúci podnik. Služba je poskytovaná v súlade s ustanoveniami Zákona a Opatrenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ktorým sa ustanovujú podmienky prenositeľnosti čísla.

18.2 Žiadosť o prenesenie čísla obsahuje:

- a) prenášané číslo;
- b) údaje žiadateľa v rozsahu meno, priezvisko a rodné číslo, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu podnikateľa, alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu;
- c) označenie odovzdávajúceho podniku a prijímajúceho podniku;
- d) deň a predpokladaný časový rámec aktivácie služieb v sieti prijímajúceho podniku.

18.3 Číslo je možné preniesť k inému podniku ak:

- e) účastník udelí súhlas odovzdávajúcemu podniku na spracovanie jeho osobných údajov a ich poskytnutie na účely prenesenia čísla prijímajúcemu podniku;
- f) účastník splnomocní prijímajúci podnik, aby podal žiadosť o poskytnutie podstatných údajov odovzdávajúcemu podniku;
- g) účastník vyhlási, že berie na vedomie a vyjadruje súhlas s tým, že prenesenie čísla bude na základe jeho žiadosti ukončené do štyroch (4) pracovných dní odo dňa jej prijatia prijímajúcim podnikom, alebo na základe jeho žiadosti v lehote dlhšej ako 4 pracovných dní, maximálne však do 2 mesiacov odo dňa prijatia žiadosti prijímajúcim podnikom;
- h) účastník prehlási, že splnil všetky podmienky, ktoré sú potrebné k preneseniu čísla v zmysle všeobecných podmienok odovzdávajúceho podniku. V prípade, že je toto prehlásenie účastníka nepravdivé je si účastník vedomý, že odovzdávajúci podnik proces prenesenia nezačne z dôvodu nesplnenia podmienky na jeho začatie. Súčasne je si účastník vedomý, že Odovzdávajúcemu podniku tým vznikne nárok na úhradu nákladov/poplatkov spojených s prenesením čísla v súlade so príslušnou Tarifou odovzdávajúceho podniku, alebo náhradu škody, ktorá tým odovzdávajúcemu podniku bude spôsobená;
- i) účastník správne označí žiadosť o prenesenie čísla ako jednoduchú – žiadosť, ktorej predmetom je jedno geografické alebo negeografické číslo, alebo komplexnú – žiadosť, ktorej predmetom je skupinové číslo;

18.4 Prenesenie čísla sa realizuje na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla podanej účastníkom prijímajúcemu podniku, ktorá je zároveň zmluvou o prenose čísla..

18.5 Prijímajúci podnik v deň prijatia žiadosti doručí žiadosť odovzdávajúcemu podniku. Prijímajúci podnik môže žiadosť omietnuť do dvoch pracovných dní od jej doručenia, ak je splnený niektorý z dôvodov podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona. Ak žiadosť nebola doručená v pracovný deň, za deň jej doručenia sa považuje najbližší pracovný deň.

18.6 Odovzdávajúci podnik oznámi do dvoch (2) pracovných dní túto žiadosť overí a potvrdí prijímajúcemu podniku oprávnenosť je podania alebo mu oznámi jej odmietnutie. Odovzdávajúci podnik môže žiadosť odmietnuť, ak číslo nebolo pridelené na užívanie alebo ak je v rozpore so Zákomom.

18.7 Odovzdávajúci podnik do dvoch pracovných dní od prijatia žiadosti oznámi účastníkovi podmienky ukončenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo odmietnutie prenosu čísla.

18.8 Prijímajúci podnik aktivuje prenesené číslo vo svojej sieti najneskôr najbližší pracovný deň po nadobudnutí účinnosti Zmluvy o prenose čísla.

18.9 Zmluva o prenose čísla nadobúda účinnosť tretí pracovný deň odo dňa jej uzatvorenia, ak účastník od zmluvy o prenose čísla neodstúpil, alebo ak sa účastník a podnik nedohodli na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.

18.10 Číslo účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti prijímajúcemu podniku, ak sa účastník a prijímajúci podnik nedohodli na dlhšej lehote ukončenia prenosu čísla.

18.11 Účastník môže od zmluvy o prenose čísla odstúpiť kedykoľvek do nadobudnutia jej účinnosti bez udania dôvodu.

18.12 Účastník je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie zmluvy.

19. Kontaktné údaje Podniku

19.1 Aktuálne informácie o službách, cenách a poplatkoch, ako aj reklamáciách môže Účastník získať na telefónnom čísle +421 2 3770 0001, e-mailom na: office@netconnect.sk a faxom na čísle +40 31 810 89 40.

19.2 Informácie o inštalačných službách, údržbe, alebo o poruche môže Účastník získať na telefónnom čísle +421 2 3770 0001, e-mailom na: support@netconnect.sk a faxom na čísle +40 31 810 89 40.

19.3 Podnik poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:

- (a) technická podpora.
- (b) poskytovanie informácií o Službách, cenách a poplatkoch,
- (c) odstraňovanie porúch Služieb a Zariadení vzdialeným prístupom,
- (d) reklamačné služby.

20. Záverečné ustanovenia

20.1 Zanedbanie alebo oneskorenie ktorejkoľvek strany tykajúce sa (i) uplatnenia akéhokoľvek nároku zo Zmluvy alebo (ii) použitia akejkoľvek možnosti alebo prostriedku na nápravu, ktorý má k dispozícii, sa nepovažuje za vzdanie sa príslušného prostriedku alebo oprávnenia.

20.2 Pokiaľ je niektoré ustanovenie Zmluvy určené súdom za neplatné alebo neuplatniteľné, nebude to mať žiadny vplyv na ostatné zmluvné ustanovenia, ktoré budú aj naďalej platné, so všetkými zamýšľanými účinkami.

20.3 Text všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 01.10.2015 a nadobúdajú platnosť a účinnosť 27.01.2016.