

(ďalej len Všeobecné podmienky)

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

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. SURANY.NET s.r.o., so sídlom Poznanova 24, 942 01 Šurany, Slovenská republika, IČO 44178107, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Nitre, odd. SRO, vI.č. 22460/N (ďalej len prevádzkovateľ), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len Zákon) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len služba).

- **zákaznícka zóna** - je časť oficiálnej internetovej stránky prevádzkovateľa **www.surany.net**, do ktorej sa môže užívateľ prihlásiť zadaním prihlasovacieho mena a hesla, vygenerovaného pri uzatváraní zmluvy
- **forum** - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely komunikácie užívateľa a prevádzkovateľa písomnou formou
- **kontaktný e-mail** - e-mailová adresa evidovaná prevádzkovateľom u užívateľa ako kontaktná e-mailová adresa, na ktorú sa posielajú informačné a notifikačné správy. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná po prihlásení do zákazníckej zóny
- **fakturačný e-mail** - e-mailová adresa evidovaná prevádzkovateľom u užívateľa ako e-mailová adresa, na ktorú môžu byť zasielané faktúry a všetky ostatné spojené s fakturáciou či zmenou služieb formou elektronickej pošty. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná po prihlásení do zákazníckej zóny
- **pobočka prevádzkovateľa** (ďalej len Pobočka) - je obchodný alebo kancelársky priestor uvedený ako pobočka na oficiálnej internetovej stránke Prevádzkovateľa,
- **objednávka** (ďalej len objednávka)
 - je elektronický formulár prevádzkovateľa, umiestnený na stránke **www.surany.net**, na základe ktorého si užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu služby. Taktiež obsahuje údaje o užívateľovi potrebné pre zriadenie služby a vytvorenie zmluvy.
 - je v podobe tlačeného dokumentu neoddeliteľnou súčasťou zmluvy s presnou špecifikáciou predmetu zmluvy,
- **písomne** - písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely zmluvy považuje:
 - doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu prevádzkovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla prevádzkovateľa alebo na Pobočku,
 - formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u prevádzkovateľa ako kontaktný e-mail,
- **cenník** - aktuálna tarifa poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú,
- **aktívacia, zriadenie, zavedenie** služby - predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia užívateľovi využívanie služby podľa zmluvy a Všeobecných podmienok,
- **porucha** - je taký stav služby, kedy užívateľ nemôže využívať službu. Poruchou nie je akákoľvek prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení prevádzkovateľa alebo užívateľa,
- **servis** - je súhrn úkonov a činností prevádzkovateľa za účelom odstránenia poruchy.

2. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na využívanie elektronickej komunikačnej siete prevádzkovateľa (ďalej len Sieť) a Služieb poskytovaných prostredníctvom tejto Sieť právnickými i fyzickými osobami (ďalej len užívateľ), ktoré s prevádzkovateľom uzavreli zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len zmluva) podľa § 44 Zákona.

3. Užívateľ pri uzatváraní zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči prevádzkovateľovi. Na jej adresu zasiela prevádzkovateľ všetku korešpondenciu. užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne prevádzkovateľovi.

Článok II. Zriadenie služby

1. Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie služby na základe riadne vyplnenej potvrdenéj objednávky.
2. Užívateľ umožní pracovníkom prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľov na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k službe.
3. Užívateľ môže svoju predchádzajúcu požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia / aktívácie. prevádzkovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.
4. V prípade záujmu smie prevádzkovateľ viditeľne označiť pracovisko užívateľa, využívajúce jeho služby.
5. Užívateľ súhlasí s tým, aby prevádzkovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové a marketingové účely. Osobné údaje nebudú bez súhlasu užívateľa poskytnuté tretím osobám.
6. Prevádzkovateľ, ktorý poskytuje sieť, služby, alebo sieť a služby, je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby, alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, rodné číslo, dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:
 - uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
 - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
 - vypracovania zoznamu účastníkov,
 - podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, -spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.
7. Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom Zákom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.
8. Prevádzkovateľ poskytuje službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od miesta inštalácie a svojich technických možností.
9. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným užívateľom.

Článok III. Postup pri zriadení služby

1. Zriadenie služby prevádzkovateľom zahŕňa:
 - zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
 - nastavenie parametrov služby,
 - preverenie funkčnosti služby.
 2. Podmienky na poskytovanie služby
 - Zájmomca o poskytovanie služby je povinný pred uzavretím zmluvy:
 - vyplniť a doručiť prevádzkovateľovi riadne a úplne vyplnenú objednávku,
 - predložiť na požiadanie prevádzkovateľovi všetky nim vyžadované dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním služby.
- V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva nič iné, je prevádzkovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy so záujemcom o poskytovanie služby, ak:

- prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie služby riadne vyplnenú objednávku, a/alebo
- prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
- prevádzkovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej služby, a/alebo
- poskytovanie požadovanej služby podľa objednávky je zo strany prevádzkovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie služby technicky neuskutočiteľné, a/alebo

- prevádzkovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie služby záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je/bol dlžníkom prevádzkovateľa a/alebo iného podniku, alebo prevádzkovateľ, alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené zmluvou a Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

-prevádzkovateľ je povinný začať poskytovať službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

- zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá, užívateľ riadne a včas zaplatí prevádzkovateľovi všetky zo zmluvy a objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä aktívne a zriaďovacie poplatky, užívateľ pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami a zmluvou,
- užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie služby, neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by prevádzkovateľovi znemožňovali začať poskytovanie služby.

3. Ak nie je možné službu zriadiť, prevádzkovateľ dohodne s užívateľom možné pôsobý náhradného riešenia. Nesúhlas užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie užívateľa od objednávky.

Článok IV. Aktívacia služby

1. Dňom aktívácie služby prevádzkovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby.
2. Ak pri zriadení služby nastalo zo strany prevádzkovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktívácie, má užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zriadenia služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

Článok V. prevádzka služby

1. Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berie pritom ohľad na záujmy užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred užívateľa upozorní.
2. Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú prevádzkovateľovi vopred známe, oznámi prevádzkovateľ s predstihom užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom. Prevádzkovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany prevádzkovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Sieť, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieťi, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 00:00 hod. až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie, alebo obmedzenie poskytovania služby neprekročí 30 minút.
3. Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a užívateľ nepožiadá pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti)

Článok VI. Zmena parametrov alebo služieb

1. Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej zmluvy (objednávky) zmenu pôvodných parametrov, alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov, príloh a nových zmlúv, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
2. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu služby podaná.
3. Prevádzkovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej služby a nie je povinný osobitne oznamovať takéto zmeny.

Článok VII. Zrušenie a ukončenie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť: písomnou dohodou zmluvných strán,

- (a) písomnou výpoveďou zo strany užívateľa s jednomesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede prevádzkovateľovi,
- (b) odstúpením zo strany prevádzkovateľa, ak užívateľ poruší svoje záväzky podľa Čl. 9. ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7.
- (c) odstúpením zo strany prevádzkovateľa v prípade, že užívateľ hrubým spôsobom alebo opätovne porušil niektorú povinnosť, uvedenú v týchto Všeobecných podmienkach a v minulosti už bol zo strany prevádzkovateľa písomne na porušení ľubovľanej povinnosti upozornený,
- (d) výpoveďou zo strany užívateľa v prípade hrubého porušenia zmluvy prevádzkovateľom,
- (e) výpoveďou zo strany užívateľa v prípade prevádzkovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odoberanej služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene užívateľovi ďalej nevyhovujú,
- (f) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
- (g) odstúpením zo strany prevádzkovateľa, ak užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti

2. Pri ukončení platnosti zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť prevádzkovateľovi všetko, čo je vlastníctvom prevádzkovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy vyrovnať zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení jej platnosti.

3. V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosti je užívateľ povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývali. Na príslušnú sumu vystaví prevádzkovateľ faktúru.

Článok VIII. Zodpovednosť prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej služby po miesto pripojenia zariadení užívateľa.

2. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitu prevádzkovej služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam služby.

3. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti služby, je 24 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry prevádzkovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia užívateľa a to počas pracovných dní.

4. Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné užívateľom nahlásiť písomne, telefonicky, alebo SMS na telefónnych číslach 0650122250, 0905249280 , alebo e-mailom na e-mailovej adrese helpdesk@surany.net, alebo osobne v kanceláriách prevádzkovateľa, ktorých poštové adresy sú uverejnené na stránke www.surany.net, počas pracovných dní v čase od 9:00 - 16:00.

Článok IX. Zodpovednosť užívateľa

1. Užívateľ sa zaväzuje, že prevádzkovateľom dodané, alebo prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu prevádzkovateľa kamkoľvek premiestňované. užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa prevádzkovateľom nastavené parametre a pod. Škodou spôsobenú na uvedených zariadeniach užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí užívateľ prevádzkovateľovi v plnom rozsahu.

2. Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o prevádzkovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámí žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom užívateľa, si užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas prevádzkovateľa.

3. Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých služieb nim dodané, ani využívať služby nim alebo jeho prostredníctvom poskytované. Pri nedodržaní užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 150 €.

4. Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré zneвозмоžnia zneužitie prístupu k službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá užívateľ.

5. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

6. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej zmluvy.

7. Užívateľ sleduje funkčnosť služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne prevádzkovateľovi.

8.

Využívanie služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie, alebo agregácie dátovej dátovej komunikácie užívateľov, zameranej hlavne na služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania veľkého objemu dát.

9. Užívateľ sa zaväzuje nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb , na ktoré nemá oprávnenia

10. Užívateľ sa zaväzuje využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom.

11. Užívateľ sa zaväzuje nepoužívať službu 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 obísť autorizáciu, alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, udržovaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení, alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kstrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predávaniu, alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

Článok X. Cena a platobné podmienky

1. Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované služby prevádzkovateľa v objednanom rozsahu.

2. Všetky práce a služby súvisiace s poskytovaním služby bude prevádzkovateľ užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:
-zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
-jednorazové zriaďovacie poplatky splatné zálohovou faktúrou sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
-poplatky za prevádzku sa užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá.

3. Úhradu fakturovanej čiastky vykoná užívateľ pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave prevádzkovateľa najneskôr do 14. dňa od dátumu vystavenia faktúry. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží prevádzkovateľovi za každý deň omeškania penále podľa platných predpisov.

4. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si prevádzkovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb až do doby splatenia pohľadávky.

5. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované služby. Každá takáto zmena musí byť užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

6. V prípade, že nie je možné službu používať kvôli poruche, za ktorú zodpovedá prevádzkovateľ, má užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala aspoň 48 hodín. Tento nárok zaniká, ak ho užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 dní od posledného dňa trvania poruchy.

7. Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail.

8. Faktúra sa považuje za doručенú uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail, alebo on-line sprístupnením jej elektronickej formy v zákaznickej zóne na stránke www.surany.net. užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť prevádzkovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektroniccky nebola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti užívateľa nie je prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslania takejto faktúry a táto sa považuje za doručенú.

Článok XI. Zmluvné pokuty prevádzkovateľa

1. Každé nedodržanie časového limitu servisu poskytovaného prevádzkovateľom znamená zľavu (zmluvnú pokutu) 10% z pravidelného mesačného poplatku za službu. O poskytnutie tejto zľavy musí užívateľ požiadať písomne najneskôr do 30 dní od porušenia povinnosti prevádzkovateľom, inak nárok na zľavu zaniká.

Článok XII. Reklamačný poriadok

1. Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
(a)na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za služby nebola vystavená v súlade so zmluvou a Cenníkom,
(b)týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

2. Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť prevádzkovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie, ktoré budú prevádzkovateľovi doručené po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

3. Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí písomne užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.

4. Podanie reklamácie na prešetrovanie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezabavuje užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

5. V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

6. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého užívateľa v tej istej veci, nie je prevádzkovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v Čl.12. ods. 1 tohto dokumentu.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvu na využívanie služby možno zmeniť písomnými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami.

2. Pokiaľ nie je v dohodnutých zmluvných podmienkach stanovené inak, platia pre zmluvu ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a ustanovenia Zákona.

3. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.

4. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej zmluvy.

5. Všetky spory medzi prevádzkovateľom a užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, spor sa rieši na okresnom súde príslušnom miestu bydliska užívateľa.

6. Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

7. Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej www stránke prevádzkovateľa sa považujú za doručené užívateľovi dňom ich zverejnenia.

8. Užívateľ súhlasí so zasielaním správ, komunikácie, ktorou sú reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu. užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

9. Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

10. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.2.2012