

Všeobecné podmienky
používania dátovej siete SURANY.NET
(ďalej len Podmienky) a služieb
poskytovaných prostredníctvom tejto siete
služby retransmisie a káblovej TV.
(ďalej len Služby)

SURANY.NET s.r.o., Poznanova 24, 942 01 Šurany
IČO: 44178107, DIČ: 2022628058

(ďalej len Prevádzkovateľ)

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

§ 1. Úvodné ustanovenia

(1) Tento dokument stanovuje podmienky na využívanie dátovej siete SURANY.NET (ďalej len sieť) právnickými i fyzickými osobami, ktoré s prevádzkovateľom uzavreli Zmluvu o využívaní dátovej siete (ďalej len Zmluva).

(2) Prevádzkovateľ je oprávnený poskytovať službu, podľa zákona o elektronických komunikáciách na základe registrácie Telekomunikačným úradom SR.

(3) Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy o využívaní siete 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.

§ 2. Zriaďovanie služby

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie služby na základe riadne vyplnenej potvrdennej prílohy "Objednávka".

(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 / aktivácie. Keď tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí jednorazový storno poplatok 20,-€ Okrem toho má prevádzkovateľ 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 výšku 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 informácií a poplašných správ, poskytovateľ potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a inému orgánu štátu podľa osobitných predpisov.

Uvedené je povinný Prevádzkovateľ vyžadovať a poskytovať v zmysle §55,56 a 57 zákona č. 610/2003 Zb v znení neskorších predpisov.

(7) Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom Zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

(8) Spoločnosť SURANY.NET poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od miesta inštalácie a svojich technických možností.

(9) Zmluva môže byť uzatvorená výlučne s jedným Užívateľom.

§ 3. Postup pri zriaďovaní služby

(1) Zriadenie služby prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom pripojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
- nastavenie parametrov služby,
- preverenie funkčnosti služby.

(2) Podmienky na poskytovanie Služby

- Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzatvorením Zmluvy:
 - vyplniť a doručiť spoločnosti SURANY.NET riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
 - predložiť na požiadanie spoločnosti SURANY.NET všetky ňou 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 spoločnosť SURANY.NET oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie služby, ak:
 - spoločnosť SURANY.NET neobdržala od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo
 - spoločnosť SURANY.NET neobdržala od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
 - spoločnosť SURANY.NET 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 spoločnosti SURANY.NET v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočiteľné, a/alebo
 - spoločnosť SURANY.NET nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dižnikom spoločnosti SURANY.NET a/alebo iného Podniku alebo spoločnosť SURANY.NET, 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 Podmienkami, a/alebo
 - záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo

- jej uzatvorenie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- Spoločnosť SURANY.NET je povinná 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 uzatvorená,
- Užívateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti SURANY.NET všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä Aktivačný poplatok,
- Užívateľ pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosť SURANY.NET znemožňovali začať poskytovanie Služby.

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

§ 4. Aktivácia služby

(1) Dňom aktivácie služby prevádzkovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby.

(2) Ak pri zriaďovaní služby nastalo zo strany prevádzkovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zriadenia služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

§ 5. 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 nepravidelosti v poskytovaní služieb, ktoré budú prevádzkovateľovi vopred známe, oznámi prevádzkovateľ s predstihom užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom.

Spoločnosť SURANY.NET nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti SURANY.NET nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete SURANY.NET, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti SURANY.NET., ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 30 minút,

(3) Užívateľ môže službu dočasne prerušiť pričom pri dočasnom odpojení služby platia nasledovné podmienky:

Službu je možné dočasne odpojiť na max. dobu jedného roka za poplatok podľa aktuálneho cenníka.

Ak sa služba po uplynutí tejto doby opätovne nepripojí, bude to prevádzkovateľ považovať za vypovedanie zmluvy a následne bude užívateľovi fakturovaný poplatok za okamžité odpojenie podľa aktuálneho cenníka.

Prípadne znovu pripojenie po uplynutí doby jedného roka bude následne spoplatnené aktivačným poplatkom v zmysle platného cenníka ktorý bude v platnosti pri znovu pripojení.

Opätovné znovu pripojenie v priebehu doby jedného roka nebude spoplatnené.

Počas dočasného odpojenia služby ostávajú bezplatne funkčné služby zriadené spolu so službou (napr. emailové).

Počas trvania viazanosti je možné jedno dočasné odpojenie na dobu maximálne 3

mesiaci. Doba viazanosti sa predlží o dobu dočasného odpojenia.

Užívateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky záväzky voči prevádzkovateľovi. Pokiaľ tak

neurobí, nedôjde k dočasnému odpojeniu a bude pokračovať normálna fakturácia služieb.

(4) Ak užívateľ nepožiadá pred uplynutím doby viazanosti o novú viazanosť spojenú s cenovým zvýhodnením, bude zmluva bez viazanosti, čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za službu na cenu podľa aktuálneho cenníka príslúchajúcu danej službe bez viazanosti.

§ 6. Zmena parametrov alebo služieb

(1) Ak užívateľ požaduje v rámci uzatvorenej Zmluvy ("Objednávky") zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

(2) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovanej 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.

§ 7. Zrušenie služby

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

(b) písomnou výpoveďou zo strany užívateľa s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede prevádzkovateľovi

(c) okamžitou výpoveďou zo strany prevádzkovateľa, ak užívateľ poruší svoje záväzky podľa § 9 ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7.

(d) okamžitou výpoveďou zo strany prevádzkovateľa v prípade, že užívateľ hrubým spôsobom alebo opätovne porušil niektorú povinnosť uvedenú v týchto Podmienkach a v minulosti už bol zo strany prevádzkovateľa písomne na porušení ľubovoľnej povinnosti upozornený.

(e) okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa v prípade prevádzkovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odberanej služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene užívateľovi ďalej nevyhovujú.

(f) okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa k prvému dňu nasledujúceho mesiaca po mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená uhradením poplatku za okamžité odpojenie podľa aktuálne platného cenníka. Podmienku je aby užívateľ mal vysporiadané všetky záväzky voči prevádzkovateľovi. Pokiaľ tak neurobí, nedôjde k zrušeniu a bude pokračovať normálna fakturácia služieb,

(g) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

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

§ 8. Zodpovednosť prevádzkovateľa

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovanvej služby po miesto pripojenia zariadení užívateľa.

(2) Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovanvej služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje neúspešné 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 6 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry prevádzkovateľa, alebo do konca pracovnej doby nasledujúceho pracovného dňa od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia užívateľa.

(4) Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné nahlásiť telefonicky na telefónnom čísle 0905249280 v čase 9:00 až 17:00 hod.Po tejto dobe SMSkou, alebo emailom na adrese helodesk@surany.net, 24 hodín denne, alebo osobne v sídle prevádzky spoločnosti, počas pracovných dní v čase od 9:00 - 17:00

§ 9. Zodpovednosť užívateľa

(1) Užívateľ sa zaväzuje, že prevádzkovateľom dodané, alebo prenájaté 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 prenájatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom užívateľa si užívateľ vyžiadá predchádzajúci písomný súhlas prevádzkovateľa.

(3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenájaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované. Pri nedodržaní užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 700,- €.

(4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu služby 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 / nešifrovacie 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 našou spoločnosťou v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti služby pre všetkých účastníkov spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie, alebo agregácie 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.

§ 10. 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 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 11. dňa od dátumu vystavenia faktúry. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží prevádzkovateľovi za každý deň omeškania penále vo výške 0,1% z dlžnej čiastky.

(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 pre závydu, za ktoré zodpovedá prevádzkovateľ, má užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie ak závyda trvala aspoň tri hodiny. Tento nárok zaniká, ak ho užívateľ neuplatní písomne (aj faxom) najneskôr do 15 dní od posledného dňa trvania závydy.

(7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardnou formou zasielania faktúr je elektronická forma e-mailom na adresy uvedené ako kontaktné adresy v užívateľskom nastavení.

(8) Faktúra sa považuje za doručení dňom jej odoslania e-mailom na kontaktné adresy užívateľa, alebo on-line sprístupnením jej elektronickej formy v užívateľskom systéme na stránke <http://www.surany.net> v Zákazníckej sekcii.

(9) Pokiaľ nebude zo strany užívateľa dodržaná doba viazanosti zmluvy, bude užívateľovi nafakturovaná zmluvná pokuta 250,- €.

§ 11. Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:

- na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

(2) Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť prevádzkovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca

nárok na reklamáciu. Forma podania môže byť písomná, alebo elektronická prostredníctvom na to určenej aplikácie na stránke www.surany.net

(3) Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí písomne, alebo elektronicke na adresu užívateľa do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.

(4) Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok.

(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 totožného Užívateľa v tej istej veci nie je spoločnosť SURANY.NET. povinná 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 bode 1 §11 tohto dokumentu.

§ 12. 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 túto Zmluvu ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a ustanovenia zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

(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 nedohodnutia sa spor rieši na okresnom súde príslušnom miestu bydliska užívateľa.

(6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o využívaní siete.

(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) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.8.2015.

za užívateľa:

za prevádzkovateľa: