

Všeobecné zmluvné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I

Úvodné ustanovenia

Okresné stavebné bytové družstvo, so sídlom Gočárova 252, 022 47 Čadca, IČO: 31 622 704, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Dr, vložka č. 92/L (ďalej len „OSBD“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné zmluvné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti OSBD ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

1. Služba je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom

- a) optického vlákna
- b) koaxiálneho kábla

spoplatňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.

2. Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

3. Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete zákazníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny. Zákazníci majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby.

4. Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.

5. Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi OSBD a zákazníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou sú všeobecné zmluvné podmienky, prevádzkový poriadok, cenník INT+TV a Informácie poskytované v zmysle Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120.

6. Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností zákazníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

7. Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

8. Zákazník je záujemca, s ktorým OSBD uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; zákazník a OSBD sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

9. Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný OSBD, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

10. Zriaďovací protokol je doklad, ktorým OSBD potvrdzuje, že služba bola zákazníkovi sprístupnená.

11. Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu zákazníka pri prihlasovaní sa do siete Okresného stavebného bytového družstva. Heslo si môže zákazník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno prideliť zákazníkovi OSBD.

12. Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.

13. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
14. Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia zákazníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľcuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
15. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
16. SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená zákazníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
17. Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
18. Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby zákazníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
19. Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
20. Zmluvný predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má s OSBD uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene OSBD zmluvy o poskytovaní služby.

Článok III

Podmienky poskytovania služby

1. OSBD poskytuje službu na základe zmluvy. OSBD môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že on, jeho manžel alebo osoba žijúca s ním v domácnosti je dlžníkom OSBD, iného podniku, správcu dane, Sociálnej poisťovne alebo zdravotnej poisťovne, alebo ak záujemca nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
2. Služba umožňuje zákazníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si zákazník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke OSBD www.osbdca.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
3. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a zriaďovacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. OSBD sprístupní službu zákazníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

Článok IV

Postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky OSBD.
2. Pri uzavieraní zmluvy môže OSBD požadovať od zákazníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.
3. Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované OSBD.
4. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

5. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí OSBD. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak zákazník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

6. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

Článok V

Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo na

- a. poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
- b. bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- c. vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zaviného OSBD; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- d. prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Zákazník je povinný

- a. platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
- b. používať službu v súlade zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- c. používať telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných technických noriem a právnych predpisov,
- d. dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému
- e. chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
- f. pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
- g. oznamovať Okresnému stavebnému bytovému družstvu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
- h. zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
- i. neumožniť tretej osobe využívanie služby na využívanie internetového pripojenia bez predchádzajúceho súhlasu OSBD
- j. poskytovať OSBD potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.
- k. zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 90 EUR za každý router ako poplatok za nevrátenie zariadenia, ktoré má zákazník v prenájme od OSBD

Článok VI

Práva a povinnosti OSBD

1. OSBD má právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby
- b) na náhradu škody spôsobenej zákazníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení OSBD,
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby
- e) informovať zákazníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu zákazník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
- f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, zákazníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady zákazníka,

h) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých zákazníkov.

2. OSBD má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak zákazník

a. nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,

b. zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných zákazníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,

c. podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,

d. vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je OSBD oprávnené až dookiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli.

4. OSBD je povinné

a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,

b) poskytovať zákazníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c) oznámiť zákazníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.osbdcadca.sk,

d) oznámiť zákazníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce zákazníkovi prístup do Internetu,

e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov,

f) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť zákazníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Článok VII

Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Zmluvu je možné uzatvoriť len písomnou formou. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti zákazníka alebo na základe ponuky OSBD.

2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok VIII

Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je zákazník om fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou zákazníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že OSBD na základe novej zmluvy zriadi zákazníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

3. Zákazník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota sú tri kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej

strane. Ak zákazník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, OSBD môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

4. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu OSBD

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže zákazník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej tri mesiace vopred; v tomto prípade môže zákazník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel,

c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže zákazník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,

d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže zákazník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5. OSBD môže odstúpiť od zmluvy, ak zákazník

a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti; do zriadenia služby môže OSBD odstúpiť od zmluvy tiež vtedy, ak zákazník nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že on, jeho manžel alebo osoba žijúca s ním v domácnosti je dlžníkom OSBD, iného podniku, správcu dane, Sociálnej poisťovne alebo zdravotnej poisťovne,

6. OSBD môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. OSBD môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7. OSBD môže odstúpiť od zmluvy ak zákazník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

8. OSBD môže odstúpiť od zmluvy ak je zákazník insolventný, najmä ak zákazník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je zákazník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.

9. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok IX

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle OSBD a je zverejnený na internetovej stránke www.osbdcadca.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb zákazníkovi podľa evidencie v systéme OSBD.

3. Cena za službu bude zákazníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.

4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré zákazníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. OSBD má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka OSBD zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle OSBD a na internetovej stránke www.osbdcadca.sk.
6. OSBD môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet OSBD primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu zákazníka, inkasom z účtu zákazníka, priamym vkladom na účet OSBD.
8. Zákazník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s OSBD riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky OSBD. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet OSBD.
9. Zákazníkovi bude vystavovaná faktúra za službu v mesačnom predpise v zálohových platiach bytu.
10. OSBD sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať zákazníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na zákazníkovi určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Zákazníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení.

OSBD je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť zákazníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu:

- a. zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
- b. zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
- c. že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

11. Zákazník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s OSBD. Zákazník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. OSBD nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy zákazníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie zákazníka. Zákazník je povinný vopred oznámiť OSBD akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12. OSBD nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. OSBD nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia zákazníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k zákazníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti zákazníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti zákazníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na zákazníkovi určenú e-mailovú adresu. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť OSBD, že mu faktúra vystavená elektronicke nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti zákazníka nie je OSBD povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení.

14. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak zákazník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, OSBD je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý

deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Ak má zákazník preplatok na cene za poskytovanú službu, OSBD môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

16. OSBD je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky OSBD z vystavených dobropisov a preplatky zákazníka s jeho existujúcimi záväzkami voči OSBD, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu zákazníka.

Článok X

Zodpovednosť OSBD

1. OSBD zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí zákazníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak OSBD zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť zákazníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2. OSBD nezodpovedá za škodu, ak zákazník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. OSBD tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. OSBD nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile zákazníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. OSBD nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát zákazníka. OSBD ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

4. OSBD nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby zákazníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). OSBD tiež nezodpovedá zákazníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak zákazník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

Článok XI

Zodpovednosť zákazníka

1. Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí OSBD porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete OSBD, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Zákazník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Zákazník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Zákazník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

Článok XII

Reklamačný poriadok

1. Zákazník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu zákazníkovi zaniká.

2. Zákazník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Zákazník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť OSBD a ak zákazník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká. Reklamácií je zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

3. Výsledok prešetrenia oznámi zákazníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, OSBD pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi zákazníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak OSBD odošle oznámenie zákazníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, OSBD umožní zákazníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní zákazníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech zákazníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a zákazník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, OSBD má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

7. Ak OSBD zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, OSBD preplatok zákazníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

8. Ak zákazník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo zákazníka domáhať sa ochrany na súde.

9. Ak zákazník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, OSBD nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

10. Zákazník má na základe § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe § 11 zákona č. 391/2018 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú podľa § 3 odsek 1) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:

- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnska 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: e-podatelna@teleoff.gov.sk
- Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, adr@soi.sk,
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sospotrebitelev.sk,

Článok XIII

Osobné údaje zákazníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na zákazníkov, ktorí sú fyzickými osobami. OSBD je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje zákazníka

- a) meno, priezvisko a akademický titul,
- b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,
- c) dátum narodenia,
- d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- e) štátnu príslušnosť,
- f) výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
- g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je OSBD oprávnené zhromažďovať a spracúvať za účelom

- a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
- b) fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
- c) poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- d) identifikácie zákazníkov v interných systémoch OSBD

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní zákazníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je OSBD oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov zákazník berie na vedomie, že OSBD nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje zákazníka.

4. Zákazník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre OSBD pohľadávky za poskytovanú službu.

5. Zákazník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený OSBD v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany OSBD môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže OSBD poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok XIV

Doručovanie

1. Písomnosti bude OSBD doručovať zákazníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba).

2. Zákazník bude písomnosti doručovať OSBD na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. OSBD je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu zákazníka uvedenú v zmluve.

Článok XV

Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi OSBD a zákazníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi OSBD a zákazníkom aj vtedy, ak zákazník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI

Práva a povinnosti k cudzím nehnuteľnostiam podľa §66 Zbierky zákona č. 351/2011

(1) Podnik môže v nevyhnutnom rozsahu a ak je to vo verejnom záujme

- a) zriaďovať a prevádzkovať verejné siete a stavať ich vedenia na cudzej nehnuteľnosti,
- b) vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na cudziu nehnuteľnosť,
- c) vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, najmä odstraňovať a okliesňovať stromy a iné porasty ohrozujúce bezpečnosť a spoľahlivosť vedenia, ak to po predchádzajúcej výzve neurobil vlastník alebo užívateľ pozemku.

(2) Povinnosti zodpovedajúce oprávneniam podľa odseku 1 písm. a) sú vecnými bremenami⁴⁹⁾ viazanými na dotknutých nehnuteľnostiach. Návrh na vykonanie záznamu do katastra nehnuteľností podá podnik.⁵⁰⁾ Ak dôjde k prevodu alebo prechodu vlastníctva siete alebo jej časti, vo vzťahu ku ktorej vznikli oprávnenia podľa odseku 1 prechádzajú na nového vlastníka, ak je podnikom.

(3) Podnik, ktorý poskytuje verejnú sieť, je povinný pri výkone práv podľa odseku 1 počínať si tak, aby nespôsobil škodu na nehnuteľnostiach alebo porastoch, a ak sa jej nedá vyhnúť, aby ju obmedzil na najmenšiu možnú mieru. O začatí výkonu práva je povinný upovedomiť vlastníka alebo užívateľa dotknutej nehnuteľnosti najmenej 15 dní vopred. Z dôvodu havárie, výkonu práv podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo poruchy na vedení môže podnik vstúpiť na cudziu nehnuteľnosť aj bez predchádzajúceho upovedomenia; v takom prípade upovedomí vlastníka alebo užívateľa bezodkladne.

(4) Po skončení nevyhnutných prác je podnik povinný uviesť nehnuteľnosti do predošlého stavu, a ak to nie je možné vzhľadom na povahu vykonaných prác, do stavu zodpovedajúceho predchádzajúcemu účelu alebo využívaniu nehnuteľnosti. Ak to nie je možné alebo ak je výsledný stav nehnuteľnosti horší ako jej pôvodný stav alebo ak vznikla škoda na porastoch, je povinný vyplatiť vlastníkovi nehnuteľnosti jednorazovú primeranú náhradu zodpovedajúcu miere obmedzenia využívania nehnuteľnosti. Nárok na jednorazovú náhradu si musí vlastník nehnuteľnosti uplatniť v príslušnom podniku do jedného roka odo dňa vzniku núteného obmedzenia užívania nehnuteľnosti, inak toto právo zaniká. Ak sa podnik a vlastník nehnuteľnosti na výške primeranej náhrady nedohodnú, každý z nich môže podať súdu návrh na rozhodnutie do šiestich mesiacov odo dňa uplatnenia si nároku v príslušnom podniku.

(5) Ak je vlastník alebo užívateľ nehnuteľnosti v dôsledku výkonu práv podniku podľa odseku 1 obmedzený v obvyklom užívaní nehnuteľnosti, má právo na jednorazovú primeranú náhradu za nútené obmedzenie užívania nehnuteľnosti. Nárok na jednorazovú náhradu si musí vlastník nehnuteľnosti uplatniť v príslušnom podniku do jedného roka odo dňa vzniku núteného obmedzenia užívania nehnuteľnosti, inak toto právo zaniká. Ak sa podnik a vlastník nehnuteľnosti na výške primeranej náhrady nedohodnú, je každý z nich oprávnený podať súdu návrh na rozhodnutie do šiestich mesiacov odo dňa uplatnenia si nároku v príslušnom podniku.

Článok XVII

Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi OSBD a zákazníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
2. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 30.4.2016 a sú súčasťou zmluvy o zriadení a poskytovaní služby INTERNET OSBD .
3. Všeobecné zmluvné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke OSBD: www.osbdcadca.sk