

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o., PRE POSKYTOVANIE INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA A PRIPOJENIA DO LAN A WAN SIETE SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

a, Tieto "Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti NET TRADE SERVICES s.r.o. pre poskytovanie internetového pripojenia a pripojenia do LAN a WAN sietí (ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“) ustanovujú podmienky využívania telekomunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou NET TRADE SERVICES s.r.o., Hlavná 6, 040 01 Košice (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „NET TRADE SERVICES“) právnickým osobám, fyzickým osobám – podnikateľom alebo fyzickým osobám nepodnikateľom (ďalej len „účastník“), ktoré s prevádzkovateľom uzavreli „Zmluvu o pripojení“ alebo „Zmluvu o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb“ (ďalej len „Zmluva“).

b, Prevádzkovateľ službu poskytuje v mieste zmluvného pripojenia užívateľa podľa technických možností pripojenia.

c, Účastník je právnická osoba, fyzická osoba – podnikateľ alebo fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá má záujem o využívanie služieb poskytovaných spoločnosťou NET TRADE SERVICES s.r.o.

d, Za prevádzkovateľa je na jeho zastupovanie voči účastníkovi oprávnený zamestnanec, alebo iná poverená osoba poverená prevádzkovateľom. Ak takáto osoba nebola určená sú ňou konateľia spoločnosti, alebo obchodný partner, ktorý má uzatvorenú zmluvu o výhradnom obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia.

e, Účastník pri uzatváraní Zmluvy ustanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči prevádzkovateľovi. Účastník sa zaväzuje okamžite oznámiť prevádzkovateľovi zmenu tejto osoby, alebo kontaktnej adresy.

f, Vzťahy medzi prevádzkovateľom a účastníkom sa riadia ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákona“), ustanoveniami Zmluvy, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, špecifikáciou služby, platnou tarifu a sadzovníkom poplatkov prevádzkovateľa a subsidiárne ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení.

2. Vymedzenie základných pojmov

a, Objednávka služby určuje potrebné údaje o službe a jej technických parametroch. Podpisuje ju zodpovedná osoba účastníka a osoba poverená prevádzkovateľom.

b, Priame pripojenie je pripojenie účastníka do siete NET TRADE SERVICES spôsobom zabezpečujúcim trvalé prepojenie účastníka a siete NET TRADE SERVICES. Priame prepojenie môže byť zabezpečené prostriedkami prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľom.

c, Aktivácia – deaktivácia je úkon, ktorým prevádzkovateľ umožní – znemožní účastníkovi využívanie služby.

d, Technické zariadenie prevádzkovateľa je zariadenie poskytnuté účastníkovi za účelom využívania jeho telekomunikačných služieb (ďalej len „Zariadenie“).

3. Podmienky uzatvorenia zmluvy

a, Účastník je povinný pred uzatvorením Zmluvy predložiť všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie požadované v Zmluve (osoba konajúca v mene účastníka je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie). Účastník je povinný na základe žiadosti prevádzkovateľa preukázať platnú schopnosť.

b, Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s účastníkom ak tento nespĺnil podmienky ustanovené v bode 3.a, alebo v prípade odôvodneného predpokladu, že účastník nebude riadne a včas plniť svoje povinnosti vyplývajúce mu zo Zmluvy a týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

c, Zmluva sa musí uzavrieť v písomnej forme na formulári prevádzkovateľa, ak nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak.

d, Účastník sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať prevádzkovateľa o akýchkoľvek zmenách v údajoch, poskytnutých v čase uzatvorenia Zmluvy, a to hlavne o zmene bydliska fyzickej osoby, sídla právnickej osoby, zmeny právnej formy, obchodného mena alebo štatutárneho zástupcu právnickej osoby. Takéto konanie je povinný preukázať.

e, Tieto Všeobecné zmluvné podmienky prevádzkovateľa môžu podliehať priebežným zmenám, ktoré budú vykonané jednostranne prevádzkovateľom a budú doručené účastníkovi.

f, V prípade, ak účastník nedoručí svoje pripomienky ku zmene Všeobecných zmluvných podmienok do 15 dní od ich prevzatia, platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

g, Súčasťou Zmluvy sú nasledujúce dokumenty:

- Všeobecné zmluvné podmienky
- Tarifné podmienky

4. Povinnosti prevádzkovateľa

a, Prevádzkovateľ je povinný po podpise Zmluvy poskytnúť účastníkovi informácie o všetkých skutočnostiach, súvisiacich s poskytovanou službou, a to najmä rozsah služieb, tarifu a technické podmienky zriadenia služby.

b, Prevádzkovateľ vynaloží všetko úsilie na to, aby zabezpečil účastníkovi nepretržité a plnohodnotné užívanie služieb, pričom sám určí technické prostriedky na realizáciu tohto užívania za najlepších možných podmienok.

c, Prevádzkovateľ sa zaväzuje zriadiť a aktivovať pripojenie účastníka podľa vyplnenej objednávky služby v závislosti od svojich technických možností. Pokiaľ sú pre využívanie niektorej služby prevádzkovateľa nutné dodávky produktov a služieb tretích strán, aktivácia služieb je podmienená realizáciou týchto dodávok.

d, V dôsledku požiadaviek súvisiacich s prevádzkou alebo organizáciou svojich služieb je prevádzkovateľ oprávnený zmeniť technický charakter poskytovanej služby, pokiaľ tým nebude ovplyvnená funkčnosť služby pri jej používaní užívateľom. Pokiaľ má táto zmena vplyv na Zmluvu alebo jej prílohy, vzťahujú sa na takúto zmenu ustanovenia bodu 3. písm. d, a e, týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

e, Ochrana osobných údajov. Prevádzkovateľ je vlastníkom všetkých záznamov obsahujúcich údaje o účastníkovi, získaných v rámci vzájomného zmluvného vzťahu. Ochrana osobných údajov sa riadi príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a ustanoveniami zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách. Účastník podpisom Zmluvy súhlasí s tým, aby prevádzkovateľ jeho osobné údaje využil pri poskytovaní služby a sprístupnil ich tretím osobám za podmienok určených zákonom o ochrane osobných údajov v informačných systémoch v prípade, ak by to mohlo byť účelné pre poskytovanie služby účastníkovi.

f, Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah prenášaných údajov účastníka ani za škodu, ktorú môže tento obsah spôsobiť. Prevádzkovateľ neznesá zodpovednosť za služby prevádzkovateľa sprístupnené tretími stranami ani za škodu, ktorú môžu tieto spôsobiť alebo ktorú spôsobili.

g, Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o dôverných skutočnostiach účastníka, ktoré sa dozvedel pri plnení Zmluvy a je povinný dbať o to, aby túto povinnosť dodržiavali aj všetky osoby na jeho strane. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady všeobecne známych informácií alebo informácií oznámených prevádzkovateľovi treťou osobou a na prípady, keď môže byť v zmysle všeobecných záväzných právnych predpisov prevádzkovateľovi uložená povinnosť príslušným orgánom takéto informácie poskytnúť tretej osobe alebo štátnemu orgánu. Spracúvanie a uchovávanie prevádzkových a lokalizačných údajov sa riadia ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

h, Poskytovateľ, je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú okrem údajov podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štatna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov.

i, Prevádzkovateľ bude na základe zmluvy o pripojení a v zmysle zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách uchovávať informácie uvedené v bode 4h) na tento účel:

- Uzavretie a zmeny v zmluve pripojení
- Fakturáciu
- spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

5. Povinnosti účastníka

a, Účastník sa zaväzuje, že služby prevádzkovateľa bude používať v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami a v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

b, Účastník zodpovedá prevádzkovateľovi za plnenie svojich zmluvných povinností a zaväzuje sa nepreviesť žiadne práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení alebo jej príloh vrátane týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a to vrátane odplatného alebo bezodplatného prenechania užívania služieb prevádzkovateľa tretej osobe.

c, Účastník sa zaväzuje, že bude znášať všetky výdavky a akékoľvek platby uhradené prevádzkovateľom (náhrada škody tretím stranám, náklady na opravu atď.), ktoré vzniknú v dôsledku porušenia povinností účastníka vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy.

6. Cena a platobné podmienky

a, Cena za poskytované služby je dohodnutá v súlade so zákonom 18/1996 Z.z. o cenách a Zákonom odkazujúcim na platnú tarifu, ktorú účastník prevezme pri uzatvorení Zmluvy. Prevádzkovateľ môže túto tarifu zmeniť, pričom každú zmenu tarify je povinný oznámiť účastníkovi v primeranej lehote pred nadobudnutím platnosti zmien. V prípade, že účastník nedoručí svoje pripomienky ku zmenám do 15 dní od ich prevzatia platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

b, Fakturačné obdobie je kalendárny mesiac, ak to nie je inak dojednané v Zmluve.

c, Faktúra vystavená prevádzkovateľom je splatná v lehote uvedenej na faktúre a okrem predpísaných náležitostí pre daňový doklad obsahuje aj: 1. poplatky za poskytnuté služby za príslušné obdobie, rozdelené na poplatky a služby poskytnuté v zahraničí a služby poskytnuté na území Slovenskej republiky, 2. všetky ostatné poplatky a kreditné položky pripočítané k účtu účastníka.

d, Platba sa uskutočňuje prevodom alebo vkladom na účet prevádzkovateľa. Banka, variabilný symbol a číslo účtu je uvedené na faktúre resp. splátkovom kalendári.

e, V prípade omeškania úhrad je prevádzkovateľ oprávnený účtovať na základe faktúry úrok z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý započítaný deň omeškania.

f, Tarifa : Ceny sú stanovené v zmysle platného cenníka spoločnosti.

g, Účastník súhlasí so zasielaním elektronických faktúr sa poskytované služby.

7. Technické zariadenia prevádzkovateľa

a, Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať v súlade s pokynmi, chrániť ho pred poškodením, stratou, odcudzením alebo zničením. Účastník sa tiež

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o., PRE POSKYTOVANIE INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA A PRIPOJENIA DO LAN A WAN SIETE SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o.

zaväzuje neprenechať Zariadenie do užívania tretej osobe, ani ho inak scudzíť.

b, Všetky Zariadenia sú v majetku spoločnosti NET TRADE SERVICES s.r.o., až do ukončenia viazanosti poskytnutej služby, ak nie je inak dojednané v Zmluve. Po ukončení platnosti zmluvy môže užívateľ požiadať o ich odstúpenie.

c, Účastník sa zaväzuje umožniť prístup k Zariadeniam pre pracovníkov prevádzkovateľa v prípade jeho poruchy. Ak účastník tento prístup neumožní považuje sa to za porušenie Zmluvy.

d, Účastník sa zaväzuje bezodkladne nahlásiť akékoľvek poruchy zariadenia, jeho stratu, odcudzenie alebo nekvalitu spojenia, respektíve nejasnosti a nedostatky v poskytovanej službe prevádzkovateľovi.

e, Účastník sa zaväzuje ponechať všetky zariadenia prevádzkovateľa nevyhnutne k fungovaniu LAN siete na svojom mieste tak ako ich tam prevádzkovateľ umiestnil v dobe budovania LAN siete a to po dobu minimálne dvoch rokov od vypovedania Zmluvy pokiaľ je to nevyhnutné na prevádzkovanie siete.

f, Účastník potvrdí prevzatie jednotlivých zariadení do užívania podpisom preberačného protokolu služby s výkazom jednotlivých zariadení.

8. Reklamačný poriadok

a, Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb, v prípade chybného poskytnutia služieb alebo v prípade, že kvalita služby nespĺňa kvalitatívne podmienky uzatvorenej Zmluvou, je účastník povinný zaslať písomne v lehote do 30 dní odo dňa vyskytnutia sa relevantnej udalosti, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezaväzuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

b, Prípadnú reklamáciu proti výške fakturovaných služieb, v prípade chybného poskytnutia služieb alebo v prípade, že kvalita služby nespĺňa kvalitatívne podmienky uzatvorenej Zmluvou, je účastník povinný zaslať písomne v lehote do 30 dní odo dňa vyskytnutia sa relevantnej udalosti, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezaväzuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

c, Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom: 1. jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické riešenie, do 7 dní; 2. zložitejšie prípady, vyžadujúce technické riešenie, do 15 dní; 3. prípady, ktoré je nutné riešiť so zahraničnými partnermi prevádzkovateľa, do 30 dní.

d, V prípade, že reklamácia proti výške faktúry alebo reklamácia poskytovaných služieb bude opodstatnená a uznaná ako spôsobená poskytovateľom, bude táto zúčtovaná v nasledujúcom fakturačnom období, nasledujúcom po fakturačnom období v ktorom bola uznaná. Pomerná finančná čiastka za úhradu neposkytnutej služby bude vrátená užívateľovi.

e, Náklady bezdôvodnej reklamácie je povinný znášať užívateľ, výjazd na bezdôvodnú reklamáciu sa účtuje vo výške 30 € + dopravné 0,5 €/km bez DPH.

9. Postup pri prevode práv a záväzkov zo Zmluvy

a, Prevádzkovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť na tretiu osobu po písomnom upozornení účastníka, ale bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu. Na takýto prevod mu účastník dáva podpisom Zmluvy svoj súhlas.

b, Účastník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu osobu výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa.

10. Dočasné prerušenie poskytnutia služieb

a, Prevádzkovateľ je oprávnený na nevyhnutne nutný čas prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služieb s predchádzajúcim upozornením účastníka, pokiaľ si to vyžadujú jeho technické alebo prevádzkové dôvody.

b, Prevádzkovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb v prípade úplného alebo čiastočného nezaplatenia splatnej faktúry účastníkom do 7 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplataenia alebo do zániku Zmluvy a bez akékoľvek náhrady účastníkov. Opätovná aktivácia služby je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných záväzkov.

c, Prevádzkovateľ je oprávnený okamžite prerušiť poskytovanie služieb bez predchádzajúceho upozornenia a náhrady účastníkov, ktorý neplní podmienky používania služieb prevádzkovateľa a tieto všeobecné zmluvné podmienky, ako aj v prípade preukázaného zneužívania služieb prevádzkovateľa.

d, V prípade prerušenia uvedeného v čl. 10 písm. b, a písm. c, týchto Všeobecných zmluvných podmienok budú výdavky spojené s opätovnou aktiváciou účtované účastníkom v zmysle platnej tarify.

e, Účastník môže kedykoľvek a z akékoľvek dôvodu požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb. Výdavky spojené s prerušením je prevádzkovateľ oprávnený účtovať v zmysle platnej tarify. Dočasné odpojenie a následné pripojenie nie je účtované. Odpojenie a pripojenie bude zrealizované do 24 hodín od oznámenia písomnou, alebo telefonickou formou.

11. Doba platnosti Zmluvy a jej ukončenie

a, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Platnosť zmluvy môže byť mimo viazanosti zmluvnými stranami ukončená kedykoľvek v súlade s podmienkami uvedenými v čl.11 písmena b, a, z, e, týchto Všeobecných podmienok.

b, Prevádzkovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak účastník: 1. neoprávnené zasiahne do telekomunikačného zariadenia prevádzkovateľa

alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti; 2. nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 30 dní odo dňa doručenia upomienky; 3. pripojí do siete telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená, a ani na výzvu prevádzkovateľa toto zariadenie neodpojí; 4. používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje prevádzkovateľovi kontrolu jej používania. V tomto prípade je povinný uhradiť náklady na zriadenie zariadení v zmysle bodu 11 d.

c, Prevádzkovateľ je oprávnený zrušiť Zmluvu v prípade, ak účastník neakceptuje zmenu týchto Všeobecných zmluvných podmienok oznámenú v zmysle čl. 3 písmena e

d, Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu kedykoľvek a z akékoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Písomná výpoveď musí byť doručená prevádzkovateľovi.

e, Výpovedná lehota pre obe zmluvné strany je 1 mesiac ak nie je zmluvou o pripojení dohodnuté inak a začína plynúť prvým dňom v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola písomne doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.

12. Plnenie povinností ustanovených v článku 4 ods.1 a čl.4 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120

Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

a) Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre uchovanie prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.

b) Užívateľ má prostredníctvom siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah a využívať a poskytovať aplikácie a služby. Výkon práv Užívateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj všeobecnými zmluvnými podmienkami, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Podnik je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia a bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Podniku.

c) Koncový užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov užívateľa, ak je takého spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v bodoch a) b) a d).

d) Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom sudcu alebo vyšetrojúceho prokurátora, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.

e) Opatrenia poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k Sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov v rozsahu podľa bodov a) až d).

f) Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 článok 3 ods.1 poskytovateľ neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti, koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby podľa vlastného výberu.

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

h) Poskytovateľ pre všetkých svojich zákazníkov **NEUPLATŇUJE** Fair User Policy, vyhradzuje si však právo na dočasné obmedzenie Účastníka v prípade abnormálnej prevádzky spôsobenej napadnutím koncového zariadenia účastníka napr. vírusom, alebo úmyselným jednaním účastníka na dobu nevyhnutnú k náprave. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný okamžite informovať užívateľa o tomto dočasnom obmedzení prevádzky.

i) Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu je rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom Účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je rovná hodnote 1/8 maximálnej rýchlosti účastníckeho programu.

j) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.

k) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť za predpokladu že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

l) Minimálna garantovaná rýchlosť, je minimálna rýchlosť internetového pripojenia garantovaná počas celého dňa.

m) Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o., PRE POSKYTOVANIE INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA A PRIPOJENIA DO LAN A WAN SIETE SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o.

n) Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade prijímania dát ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát ako množstvo odoslaných dát).

o) Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája. To znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplyvajú technické parametre (latencia – odzova, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná, tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

p) Agregácia je počet účastníkov pripojených v danom momente na internetovú linku Poskytovateľa v určitej lokalite. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti. Počet zákazníkov zapojených do rovnakého uzla – zákazníci na jednom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri Maximálnej rýchlosti 10 Mbit/s je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 133,3 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9,3 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy. Pri bežne dostupnej rýchlosti 7 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 190,5 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13,3 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 22,9 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 5,7 sekúnd.

r) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené v bode 8. . Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

12. Mechanizmus na urovanie sporov

a, Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje sieť alebo služby, v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak ne súhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

b, Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
- názov a sídlo podniku,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- návrh riešenia sporu

c, Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

d, Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimo súdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

e, Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu

13. Záverečné ustanovenia

a, Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení v Zmluve, jej prílohách, alebo v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa Zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok Zmluvy, iba ak by bolo výslovne v Zmluve dohodnuté inak.

b, Dostupnosť služby je 99% pre službu NETLAN 99.9% .

c, Neplatnosť niektorého ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok alebo Zmluvy nemá za následok neplatnosť ostatných ustanovení.

14. Kontaktné miesta poskytovateľa

- HelpDesk- telefón/fax: 055/2901 700, e-mail: helpdesk@net-trade.sk
- poruchy – 055/2901 700
- reklamácie, sťažnosti – 055/2901 701 e-mail: sales@net-trade.sk
- obchodné oddelenie – 055/2901 701 e-mail: sales@net-trade.sk

Všetky ceny sú uvedené bez DPH v EUR .

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú účinné od 30.4.2016

NET TRADE SERVICES, s.r.o., Hlavná 6, 040 01 Košice,
Prevádzka : Južná trieda č.8
IČO: 36216461, IČ DPH: SK202004975
NET TRADE SERVICES s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 13508/V