VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY k Zmluve o poskytovaní služieb v sieti INTERNET

Článok I. Úvodné ustanovenie

1.1. KALIANT s.r.o. IČO: 44 656 653, vedená v OR: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka 57191/B je oprávneným poskytovateľom (ďalej len „Poskytovateľ“) verejnej elektronickej komunikačnej služby na základe Všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podľa Zákona o elektronických komunikáciách č. 351/2011 Z. z. v aktuálnom znení (ďalej v texte len „Zákon EK“). Poskytovateľ je v Zákone EK definovaný ako podnik

Článok II. Predmet

2.1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej v texte len „VZP“) upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti INTERNET (ďalej v texte len „Zmluva“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. VZP upravujú, stanovujú, vymedzujú, spresňujú vzťahy na základe a v súlade so Zákonom EK a ustanoveniami § 52 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník v aktuálnom znení.

2.2. VZP upravujú podmienky uzatvárania Zmluvy, ktoré s Klientom uzatvára Poskytovateľ na základe vôle budúceho Klienta, ktorý sa oboznámil so Zmluvou ako aj týmito VZP.

2.3. Klient je definovaný podľa povahy vzťahu s Poskytovateľom v týchto VZP ako užívateľ, koncový užívateľ alebo účastník tak, ako to definuje Zákon EK (ďalej v texte pre zjednodušenie len „Klient“).

2.4. Služby v sieti Internet Poskytovateľa sú definované ako elektronické komunikačné a verejné služby podľa Zákona EK. Pre jasnosť vzťahov upravených Zmluvou a týmito VZP je treba zdôrazniť, že tieto služby úplne alebo prevažne spočívajú v prenose signálov v sieťach Poskytovateľa. Zároveň služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach. K týmto službám patria aj služby Poskytovateľa, ktoré sa týkajú zriaďovania, administrácie, správy a zabezpečovania týchto služieb, ako sú popísané v Cenníku.

Článok III. Druhy a popis služby

3.1. Poskytovateľ poskytuje konkrétne služby Klientovi na základe Zmluvy. Všetky druhy služieb, ich rozsah a podrobné informácie sú definované v Cenníku. Súčasťou Cenníka je aj popis služieb pre vyjasnenie obsahu a rozsahu jednotlivých služieb, ktorý je takto neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Cenník je rovnako trvalo prístupný na webovom sídle Poskytovateľa alebo v prevádzke Poskytovateľa. Cenník rovnako upravuje rôzne druhy služieb závisiace od povahy služby aj s určením ich splatnosti.

Článok IV. Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 **Poskytovateľ je povinný**:

a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle Zákona EK;
b) pri uzatváraní Zmluvy získavať a overovať údaje Klienta a viesť ich evidenciu v rozsahu podľa platných právnych predpisov;
c) poskytovať služby Klientovi v rozsahu podľa Zmluvy;
d) udržovať, spravovať a prevádzkovať elektronickú komunikačnú sieť;
e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom čase;
f) odstrániť na svoje náklady závady alebo poruchy služby s výnimkou prípadov, že si Klient tieto spôsobil či zapríčinil sám;
g) oznámiť Klientovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje;
h) informovať Klienta o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska, a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi Poskytovateľom a Klientom;
i) poskytovať servisné služby odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú upravené v reklamačnom poriadku v týchto VZP;
j) poskytnúť zľavu z ceny za službu za podmienok uvedených v týchto VZP, a to odpočítaním príslušnej zľavy od vyúčtovanej ceny za služby vo faktúre s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá;
k) poskytnúť Klientovi bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr;
l) poskytnúť možnosť platby za realizáciu pripojenia k sieti Poskytovateľa v splátkach;
m) poskytnúť Klientovi informácie o primeraných nediskriminačných postupoch Poskytovateľa v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu Klienta, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia;
n) poskytnúť Klientovi cenové poradenstvo;
o) poskytnúť Klientovi, ak je to primerané, rovnocenný prístup k službám pre Klientov so zdravotným postihnutím, aký majú ostatní Klienti, vrátane možnosti výberu iných podnikov – poskytovateľov;
p) poskytnúť Klientovi so zdravotným postihnutím bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú službu formou elektronickej pošty;
q) Poskytovateľ je povinný počas stavu bezpečnosti zabezpečovať prípravu sietí a služieb na obdobie krízových situácií a mimoriadnych udalostí na zabezpečenie komunikácie medzi orgánmi krízového riadenia;
r) informovať Klienta elektronickou poštou o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby, napr. plánované odpojenie služby pre účely servisu a opráv a pod.;
s) ak v zmluve nie je dohodnuté inak, v lehote podľa v Zmluve dohodnutého vyúčtovacieho obdobia predkladať Klientovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytnutých služieb formou faktúry (daňového dokladu);
t) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Klient požiadal spôsobom stanoveným Zmluvou

4.2 **Poskytovateľ má právo**:

a) na úhradu za poskytnutú službu;
b) na náhradu škody spôsobenej na sieti a na telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa;
c) odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:
   I) poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;
   II) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného poskytovateľa, alebo niektorý z týchto poskytovateľov už odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu;
   III) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy;
d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu:
   I) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia;
   II) nezaplatenia splatnej sumy - ceny za službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo do zániku Zmluvy;
   III) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Klienta; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení;
   IV) zabráneniu alebo predchádzaniu škôd, ktoré by mohli vzniknúť jej prípadným pokračovaním poskytovania, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia;
   V) za účelom zamedzenia zneužitia služby na nezákonnú činnosť;
e) požadovať od Klienta alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Klienta;
f) poveriť právnickú alebo fyzickú osobu, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení, na svoje zastupovanie;
g) ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Klient nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, môže Poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Klienta; toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Klient ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva; pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka;
h) prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb, a to aj dodatočné spôsoby ochrany siete, ako sú uvedené vo VZP, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Klienta;
i) informovať Klienta o službách, produktoch, servisných záležitostiach, údržbe siete a iných aktivitách Poskytovateľa a jeho partnerov;
j) prerušiť poskytovanie služieb bez predošlého upozornenia a bez nároku na zľavy a kompenzácie ceny Klientovi;
   I) z dôvodov štrajkov, havárií, živelných pohrôm, výpadku elektrickej energie, krízových situácií, terorizmu, epidémií, brannej pohotovosti štátu, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov a zákonov;
   II) zo závažných organizačných, technických, kapacitných alebo prevádzkových dôvodov Poskytovateľa alebo v prípade náhle vyvolanej opravy a reštrukturalizácie siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení.

Článok V. Práva a povinnosti Klienta

5.1 **Klient je povinný** okrem iných povinností upravených v Zmluve:

a) používať službu v súlade so Zákonom EK, so Zmluvou o jej poskytovaní ako ostanými zákonmi a dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku;
b) platiť za poskytnutú službu podľa Zmluvy, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry;
c) platiť Poskytovateľovi servisné poplatky ako náklad na odstraňovanie Klientom zavinených vád a porúch služby podľa aktuálneho Cenníka služieb Poskytovateľa platného v čase odstraňovania takýchto vád či porúch;
d) platiť cenu a všetky peňažné záväzky voči Poskytovateľovi včas v dohodnutej výške podľa Zmluvy;
e) používať iba telekomunikačné zariadenia schválené podľa zákonov, predpisov či požiadaviek osobitných predpisov a spĺňajúce požiadavky Poskytovateľa;
f) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne Poskytovateľovi zmeny v jeho identifikačných a osobných údajoch, napr. kontaktné údaje, údaje zodpovedného zástupcu, kontaktnej osoby, adresy, telefóny, E-mail a iné údaje týkajúce sa Zmluvy a pod., a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny vrátane dokladu preukazujúceho takéto zmeny;
g) zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch pravidelne počas doby využívania služby; ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Klientovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je za takúto škodu zodpovedný a nie je povinný ju Klientovi nahradiť;
h) poskytovať podľa požiadaviek Poskytovateľa všetku súčinnosť, ktorá je a bude potrebná na plnenie povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov či objektov, v ktorých sa nachádzajú zariadenia na poskytovanie služby pripojenia a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, prevádzke, meraniu, údržbe, kontrole či oprave telekomunikačných alebo iných zariadení potrebných k zabezpečeniu poskytovania služby a siete Poskytovateľa;
i) používať aj Poskytovateľom dodatočne zavedenú ochranu Siete;
j) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb Poskytovateľa;
k) doplniť každé oznámenie zaslané Poskytovateľovi, ak bolo zaslané na diaľku, napr. E-mailom alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do 7 dní alebo jeho zaslaním doporučenou poštou, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada.

5.2 **Klient sa zaväzuje nezneužiť,** nesprávne nepoužiť alebo inak nemanipulovať so službami či zariadeniami Poskytovateľa.

Za zneužívanie služieb sa považuje najmä:

a) podpora, vytvorenie priestoru alebo zapojenie Klienta do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity;
b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete (napr. zmeny alebo akékoľvek pokusy o zmeny konfiguračných nastavení ktorýchkoľvek zariadení a prvkov siete Poskytovateľa, vrátane koncových zariadení oddeľujúcich sieť Poskytovateľa od siete Klienta a pod.)
c) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete Poskytovateľa, alebo ak Klient uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete;
d) sprostredkovanie služby Poskytovateľa tretím osobám bez písomnej dohody s Poskytovateľom;
e) používanie služby v rozpore s využitím služby pre potreby Klienta, najmä tým, že neoprávnene poskytne službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby.

5.3 Ak realizácia pripojenia bola vykonaná aktiváciou, a teda zariadenia prípojky sú vo vlastníctve Poskytovateľa, Klient nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia prípojky z adresy miesta pripojenia, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy miesta pripojenia. Pre všetky prípady však platí, že Klient nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení prípojky, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu týchto zariadení. Klient je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom.

5.4 Ak zariadenia nie sú vo vlastníctve Klienta, tento nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.

5.5 Klient je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením, a bez zbytočného odkladu ohlásiť Poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak Poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil Klient, je Klient povinný ich odstrániť na vlastné náklady, resp. nahradiť Poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením. Klient je oprávnený požiadať o prevedenie servisných prác či doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním vád či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy miesta pripojenia a pod.). Za takéto úkony je Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi poplatky podľa aktuálneho cenníka.

5.6 **Klient má právo na**:

a) uzavretie zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Zákona EK;
b) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka;

c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby podľa Zákona EK, ktoré nezavinil;
d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom, a to formou zľavy z ceny služby v nasledujúcom či v nasledujúcich fakturačných obdobiach po fakturačnom období, v ktorom bola vyriešená reklamácia Klienta; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby;
e) zasielanie vyúčtovania poskytovanej služby.

Článok VI. Uzatváranie, trvanie a ukončenie Zmluvy a iné ustanovenia práv a povinností zmluvných strán

6.1 Záujemca je fyzická či právnická osoba, ktorá prejaví záujem ako budúci Klient o uzatvorenie Zmluvy v súlade s VZP a Cenníkom a predloží Poskytovateľovi Návrh Zmluvy vo forme formulára Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet. Tento formulár Zmluvy zo strany záujemcu sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, kde definuje svoje požiadavky na druh, rozsah služby, miesto a čas pripojenia ako aj prípadne iné podrobnosti svojej požiadavky na Poskytovateľa a svoje identifikačné údaje. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy po dobu 30 dní odo dňa jej doručenia. V tejto lehote je Poskytovateľ povinný oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej služby, alebo využiť svoje právo neuzavrieť Zmluvu podľa Zákona EK.

6.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 6 mesiacov, ak v Zmluve nie je uvedené iná doba trvania zmluvy.

6.3 Klient je povinný podľa Zákona EK pred podpisom návrhu Zmluvy uviesť Poskytovateľovi všetky požadované identifikačné údaje, predložiť doklady, ktorými tieto údaje preukazuje a sú nevyhnutné k identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok potrebných na uzatvorenie Zmluvy, určiť za seba prípadnú poverenú, alebo aj kontaktnú osobu, s ktorou bude Poskytovateľ komunikovať pri využívaní služby zo strany Klienta. Za Klienta môže vystupovať a podpisovať iba oprávnená osoba, resp. osoba poverená na takýto úkon.

6.4 Zmluva nemôže byť uzatvorená, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami, alebo ak Klient nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, VZP a v Cenníku a v prípade, ak neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa VZP.

6.5 Ak Klient nie je vlastníkom alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu v nehnuteľnosti v mieste požadovaného pripojenia potrebného pre realizáciu pripojenia, a teda aj poskytovanie služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca si zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka, alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú službu a bude Poskytovateľa na svoje náklady a zodpovednosť inštruovať, ako je ich možné využiť pri realizácii Zriadenia pripojenia.

6.6 Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu v mieste pripojenia, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca si zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného okruhu a jeho využitím pre poskytovanie služby. Ak sa Klient dohodne s Poskytovateľom takýto okruh vybudovať, bude pri jeho realizácii, a teda aj realizácii pripojenia, Poskytovateľa podrobne inštruovať podľa požiadaviek vlastníka.

6.7 Ak Klient je vlastníkom nehnuteľností a Vnútorného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie služby, podpisom Zmluvy vyhlasuje súhlas s ich využitím na realizáciu služby pripojenia a preberá zodpovednosť za ich bezpečnosť, inštaláciu a prevádzkovanie. Klient je povinný presne usmerňovať, inštruovať a kontrolovať Poskytovateľa pri realizácii samotného pripojenia v súvislosti s inštaláciou aj využitím vnútorného okruhu tak, aby zvolené postupy naplnili bezpečnostné a prevádzkové požiadavky zákona a iných príslušných predpisov pre ich vybudovanie, inštaláciu a prevádzkovanie.

6.8 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných a iných rozvodov a zariadení, prostredníctvom ktorých je Zriadenie pripojenia realizované a následne poskytovaná služba pripojenia na základe súhlasu a/alebo inštrukcií, podľa predchádzajúcich bodov VZP, vlastníka nehnuteľnosti alebo Klienta podľa Zmluvy a týchto VZP.

6.9 Zmluva zaniká: uplynutím času, na ktorý bola uzavretá; dohodou účastníkov zmluvy; odstúpením od zmluvy; uplynutím výpovednej lehoty; smrťou fyzickej osoby, ktorá je Klientom; alebo ak tak ustanovuje osobitný predpis, zákon.

6.10 Klient môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií :
a) ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Klientovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca, odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Klient nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;
b) ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Klienta, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;
c) ak Poskytovateľ neoznámi Klientovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona EK, Klient má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie;
d) ak Poskytovateľ na základe zmluvy o poskytovaní služieb poskytuje Klientovi viac verejných služieb, je Klient oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodov uvedených v predchádzajúcich odsekoch a) b) c) len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia, alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

6.11 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Klient:
a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov podľa Zákona EK a platných predpisov v SR alebo používa také zariadenie v rozpore s platnými VZP, a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí;
d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania napr. poskytnutím nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb, alebo ak Klient používa služby protiprávnym spôsobom alebo v rozpore so Zmluvou;
e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy;
f) uviedol v Zmluve nepravdivé identifikačné alebo iné údaje, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy pre Poskytovateľa;
g) je insolventný, najmä ak na majetok Klienta bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Klienta uvalená nútená správa alebo vstúpil do likvidácie;
h) v ktoromkoľvek inom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom bude jeho dlžníkom z titulu jeho nesplatených záväzkov voči Poskytovateľovi po lehote splatnosti;
i) neuhradí zálohovú faktúru na vyúčtovanie v lehote jej splatnosti vystavenú podľa Zmluvy.

6.12 Výpoveď Zmluvy:
a) Klient môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpoveď zmluvy nemá vplyv na povinnosť Klienta uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči Poskytovateľovi v súvislosti so Zmluvou, pričom je možné uzavrieť dohodu s Poskytovateľom o úhrade všetkých záväzkov Klienta voči Poskytovateľovi. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Klient povinný zaplatiť sankciu za predčasné vypovedanie Zmluvy, odstúpenie od nej alebo ukončenie Zmluvy iným spôsobom ako je uvedené v podmienkach Zmluvy, dohodnutú podľa Cenníka.
b) Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie zmluvu o poskytovaní služieb z dôvodu modernizácie služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní služieb, je povinný s výpoveďou doručiť Klientovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

6.13 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany Výpovedná lehota je stanovená na 3 mesiace. Výpovedná lehota začína prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

6.14 Výpoveď zo Zmluvy musí obsahovať relevantné identifikačné údaje o Zmluve, Klientovi a službe, dátum podania, zastihnuteľné telefónne číslo, podpis zodpovednej osoby.

6.15 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služby podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Klient skutočne využíva či využíval službu.

6.16 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Klientovi cenu realizácie pripojenia (aktivácia alebo zriaďovanie pripojenia) alebo iné poplatky s tým súvisiace.

6.17 Klient je povinný vrátiť Poskytovateľovi zariadenia pripojenia a prípadne iné veci s tým súvisiace, ktoré sú vlastníctvom Poskytovateľa pri ukončení Zmluvy v stave primeranom opotrebeniu vzhľadom na čas a spôsob jeho využívania, a to najneskôr pri skončení trvania Zmluvy, t. j. v deň účinnosti dohody o skončení zmluvy, v deň účinnosti odstúpenia od zmluvy, v deň uplynutia výpovednej lehoty a pod. Ak pri odovzdávaní uvedených zariadení je potrebná servisná pomoc Poskytovateľa, Klient je povinný sprístupniť Poskytovateľovi príslušné priestory za účelom demontáže uvedených zariadení. V prípade, že Klient ani po výzve Poskytovateľa neodovzdá uvedené zariadenia, Poskytovateľ má právo uplatniť voči Klientovi sankciu za neodovzdanie týchto zariadení pripojenia vo výške sumy, ako je uvedené v Zmluve, so splatnosťou 10 dní. Výška sankcie sa odvíja od obvyklých nákladov Poskytovateľa na realizáciu pripojenia v čase jeho realizácie, t.j. od ceny použitých zariadení, ceny práce a dopravy potrebnej na realizáciu pripojenia ako aj ich prípadnú demontáž. Výška sankcie je stanovená dohodou medzi Klientom a Poskytovateľom a je uvedená v Zmluve.

6.18 Klient ako zmluvná strana zabezpečí, aby jednotlivé technické, technologické, užívateľské obmedzenia alebo povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy sa vzťahovali na akékoľvek osoby, t.j. na zamestnancov, zástupcov, rodinných príslušníkov, nástupcov či nadobúdateľov a pod, ktoré využívajú, používajú, prichádzajú do styku s poskytovanou službou a zariadeniami na strane Klienta a boli riadne poučení o právach a povinnostiach, ktoré vyplývajú pre nich zo Zmluvy.

Článok VII. Ceny a platobné podmienky

7.1 Ceny služieb v sieti Internet sú uvedené v Cenníku v súlade s platným Zákonom EK. Ceny dohodnuté v Zmluve sa môžu odlišovať na základe dohody Poskytovateľa s Klientom.

7.2 Výška základnej ceny služieb pre Klienta je stanovená v Zmluve podľa cien Cenníka. Výška základnej ceny v Cenníku môže byť menená v súvislosti s prípadnými zmenami cien v Cenníku podľa týchto VZP a Zákona EK.

7.3 Cena pripojenia môže byť v zmluve upravená medzi Poskytovateľom a Klientom na základe Cenníka alebo individuálnej dohody uvedenej v Zmluve.

7.4 Výsledkom úpravy cien pripojenia je konečná cena uvedená v Zmluve, ktorá bude premietnutá do pravidelného vyúčtovania služieb, alebo zálohového fakturovania služieb.

7.5 Pre určenie oprávnenosti nárokov na úradu poskytnutých služieb alebo pre stanovenie výšky ceny poskytnutých služieb Klientovi, ak to povaha služby vyžaduje, je rozhodujúci odpočet, meranie Poskytovateľa, či evidencia a záznamy Poskytovateľa v danom období, na základe uznaných reklamácií Klienta

7.6 Poskytovateľ vyúčtuje poskytnutie služieb Klientovi prostredníctvom faktúry – daňového dokladu. Vystavená faktúra je vyhotovená v elektronickej podobe s doručovaním elektronicky formou E-mailu (ďalej v texte „elektronická faktúra“), ak si v Zmluve Klient nezvolí inak. Elektronická faktúra je právoplatným a plnohodnotným daňovým dokladom podľa nárokov platných zákonných predpisov. Súčasťou faktúry môžu rovnako byť aj k nej prislúchajúce doklady ako napr. dodacie listy, prílohy vyúčtovania a pod.

7.7 Týmto Klient udeľuje súhlas, aby mu Poskytovateľ vyúčtovával služby elektronickou faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme a doručovanou E-mailom ak si v Zmluve nezvolí inak. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať faktúru v tlačenej (písomnej) forme, ak nepožiada o vyhotovenie faktúry v tlačenej forme a jej následné zaslanie za odplatu podľa Cenníka.

7.8 Ak faktúra za služby, bez ohľadu na formu jej vyhotovenia, nie je Klientovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia, Klient je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi. Ak tak Klient v lehote 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Klient v tejto lehote oznámi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu odpis faktúry sprístupnený na prevzatie na prevádzke Poskytovateľa alebo doručený poštou za odplatu podľa Cenníka alebo doručený E-mailom.

7.9 Elektronická faktúra je podľa nárokov platných zákonných predpisov riadne chránená pred neoprávneným sprístupnením alebo otvorením súborov obsahujúcich elektronickú faktúru autentifikačným prostriedkom - alfanumerickým heslom – tzv. PIN (ďalej v texte len Heslo). Klient si stanoví Heslo pre sprístupnenie súborov obsahujúcich elektronickú faktúru pri uzatváraní Zmluvy. Pre prípady dodatočného stanovovanie Hesla, alebo jeho znovuobnovenia platí, že tak musí urobiť osobne na prevádzke Poskytovateľa, alebo písomne. Znovu zavedenie hesla do systému je považované za administratívnu službu, ktorá je spoplatňovaná podľa Cenníka.

7.10 Heslo je Klient rovnako oprávnený zrušiť alebo neuviesť. Pre takéto prípady si je Klient vedomý a súhlasí s tým, že súbory obsahujúce elektronickú faktúru nie sú chránené a rovnako v takomto prípade Poskytovateľ nie je viazaný povinnosťou ochrany odoslaných súborov obsahujúcich faktúru.
Pre zrušenie Hesla sa vyžaduje písomné oznámenie Klienta.

7.11 Klient sa zaväzuje chrániť Heslo, ktoré mu bolo pridelené, alebo ním zvolené či zmenené, pred stratou, odcudzením, poškodením a zneužitím. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú zneužitím alebo zrušením Hesla.

7.12 Klient vyhlasuje, že: má prístup k emailovej adrese (označenej v Zmluve – alebo oznámenej dohodnutým spôsobom podľa VZP) a je si vedomý skutočnosti, že faktúry a doklady sprístupnené mu v elektronickej podobe doručených mu na jeho emailovú adresu v zmysle týchto podmienok sú predmetom telekomunikačného tajomstva, a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať.
Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky označenej - priradenej k emailovej adrese Klienta, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie odberateľa, alebo v dôsledku nepoužívania Hesla na Klientovu žiadosť.

7.13 Dodávateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri prenose emailovej pošty. Dodávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia odberateľa do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k odberateľovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti odberateľa naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

7.14 Osobitné Podmienky služby Doručovania elektronických faktúr a dokladov sú vydaním týchto VZP rovnako primerane nahradené príslušnými ustanoveniami týchto VZP predovšetkým v čl. VII - častiach o elektronickej faktúre. Klientom vyjadrený Súhlas k poskytovaniu bezplatnej doterajšej služby Doručovania elektronických faktúr a dokladov nahrádza súhlasnú vôľu Klienta s využívaním elektronickej faktúry vrátane jej zabezpečenia - ochrany heslom.

7.15 Vyúčtovacím obdobím pre Klienta je v Zmluve dohodnuté vyúčtovacie obdobie. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia sa riadi zákonom.

7.16 Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Klienta o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia.

7.17 Klient je povinný uhrádzať svoje záväzky voči Poskytovateľovi riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada, ktorá obsahuje správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, predovšetkým variabilný symbol, cenu a číslo účtu. Bez uvedenia variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť správne a včas ku konkrétnemu záväzku Klienta. Poskytovateľ je oprávnený priraďovať (párovať) úhrady Klienta k najstarším záväzkom Klienta bez ohľadu na ich označenie zo strany Klienta. Sumu úhrady Klienta vyššiu ako je suma jednotlivej faktúry Poskytovateľ rozdelí na úhradu najstaršieho záväzku a zostatok priradí k druhému najstaršiemu záväzku postupne.

7.18 Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. V prípade uhradenia zo strany Klienta a nepripísania platenej sumy v prospech účtu Poskytovateľa je Klient povinný úhradu reklamovať voči osobe, prostredníctvom ktorej úhradu realizoval. Informácie, alebo iné skutočnosti týkajúce sa úhrad zo strany Klienta, ktoré by mohli mať vplyv na pripisovanie úhrady na účet Poskytovateľa, je nutné oznámiť Poskytovateľovi vopred. Poplatky spojené s úhradou idú na vrub Klienta.

7.19 Klient súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Klienta voči Poskytovateľovi vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu.

7.20 Poskytovateľ písomne upozorní Klienta na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu služieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti (ďalej aj len ako Upomienka). Poplatky a náklady spojené s takýmto upomínaním ako aj so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Klient.

7.21 Klient sa zaväzuje zaplatiť za upomienku poplatok podľa Cenníka, a to za každú Upomienku zaslanú Klientovi v prípade jeho omeškania s úhradou fakturovanej ceny za služby v súlade s postupom podľa nasledovného bodu.

7.22 Postup Poskytovateľa pre prípady nahradenia vyfakturovanej čiastky ceny za poskytnuté služby: Poskytovateľ:

a) zasiela najmenej trikrát Upomienku;
b) predžalobnú Upomienku vo forme výzvy na úhradu a pokusu o zmier;
c) zvolí ďalší postup vymáhania svojich pohľadávok prostredníctvom súdu, vymáhania treťou osobou, alebo iným vhodným spôsobom.

7.23 V prípade omeškania so zaplatením ceny Poskytovateľ môže účtovať Klientovi úrok z omeškania vo výške uvedenej v Cenníku z dlžnej čiastky za každý aj začatý kalendárny deň omeškania až do jej úplného zaplatenia, a Klient sa zaväzuje zaplatiť takto vyúčtovaný úrok z omeškania Poskytovateľovi. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia ako je dohodnutá podľa tohto článku, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

7.24 V prípade omeškania Klienta so zaplatením ceny služieb má Poskytovateľ právo dočasne prerušiť alebo inak obmedziť poskytovanie služby zo Zmluvy podľa bodu 4.2 písm. d) bod II VZP. Za obdobie takéhoto prerušenia, alebo obmedzenia poskytovania služby nezaniká nárok Poskytovateľovi na plnú výšku ceny služieb za poskytovanie služby dohodnutej podľa Zmluvy, a to aj za obdobie prerušenia či obmedzenia služieb.

7.25 V prípade, ak má Klient preplatok v cene za poskytovanú službu, môže Poskytovateľ preplatok jednostranne započítať za úhradu na ďalšie vyúčtovacie obdobie. Poskytovateľ je rovnako oprávnený započítať akékoľvek zálohy, pohľadávky a preplatky Klienta (a to aj tie, ktoré vyplývajú z iných vzťahov ako so Zmluvy) s existujúcimi záväzkami Klienta akéhokoľvek druhu voči Poskytovateľovi, vrátane takých, ktoré sú premlčané, a to na základe súhlasu Klienta na základe týchto VZP. O započítaní je Poskytovateľ povinný zaslať Klientovi potrebné účtovné doklady pre účely vedenia jeho účtovania.

7.26 Poskytovateľ má právo:

a) zaslať Klientovi zálohovú faktúru na vyúčtovanie splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t.j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má podozrenie, že Klient nebude riadne uhrádzať svoje záväzky;
b) zmeniť vyúčtovacie obdobie, na ktoré bude Klientovi pravidelne vystavovať vyúčtovanie služieb; obvykle v prípadoch, ak Klient neuhrádza poplatky správne, včas;
c) vyfakturovať dodatočne služby, ktoré z technických alebo iných príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté.

7.27 Klient súhlasí, že v prípade, ak bude v omeškaní s úhradou ceny služieb a iných záväzkov, je Poskytovateľ oprávnený poskytnúť identifikačné a osobné údaje Klienta tretej osobe, ktorú Poskytovateľ môže poveriť na zastupovanie pre výkon svojich práv v správe a vymáhaním pohľadávok podľa Zmluvy uzatvorenej s Poskytovateľom.

7.28 Poskytovateľ má právo písomne, E-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Klienta na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu služieb alebo iných platieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie.

Článok VIII. Reklamačný poriadok

8.1 Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ v zmysle Zákona EK upravuje podrobnosti práv a povinností zmluvných strán na reklamáciu, spôsob jej uplatňovania, vybavovania, lehotu na vybavenie a pod.

8.2 Klient je oprávnený podať reklamáciu na :

a) správnosť vyúčtovanej ceny za služby poskytované podľa Zmluvy, ak existuje dôvodné podozrenie, že Poskytovateľ nevystavil cenu vo vyúčtovaní za tieto služby správne;
b) kvalitu služby, t.j. závady poskytovaných služieb Poskytovateľa, ak sa Klient domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou.

8.3 Reklamáciu je Klient povinný výlučne podať písomne, podpísané zodpovednou osobu a doručiť do spoločnosti Poskytovateľa v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie podľa Klienta. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí tejto lehoty, alebo ktoré nebudú podané požadovaným spôsobom, nemusia byť Poskytovateľom akceptované. Lehota na uplatnenie reklamácie nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služba alebo zariadenia.

8.4 V reklamácii je Klient povinný uviesť svoje identifikačné údaje spolu s uvedením identifikačných údajov Zmluvy (identifikácia Klienta, služby, miesta pripojenia), ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie a požiadavky na spôsob riešenia reklamácie. Za podanú reklamáciu nemožno považovať: oznámenie o znížení kvality služby či hlásenie poruchy, podávanie reklamácií elektronickou formou, E- mailom či SMS, oznamovanie nejasných a nekonkrétnych sťažností bez splnenia formálnej stránky podľa bodu 8.3 a 8.4 VZP, a to hlavne riadneho označenia predmetu či nárokov reklamácie. Pre zvýšenie jednoznačnosti v tejto veci na požiadanie Klienta Poskytovateľ zašle E-mailom formulár „Reklamačný protokol“, na ktorom je vhodné uvedenú reklamáciu podávať.

8.5 Poskytovateľ rozhodne o reklamácii do 30 dní od jej doručenia zašle ho v písomnej podobe Klientovi. Rozhodnutie bude obsahovať výsledok prešetrenia ako stanovisko Poskytovateľa k reklamácii, spolu so stručným odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí Poskytovateľ môže uviesť aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamácii. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o takomto predĺžení lehoty písomne informovať Klienta pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Klientovi najneskôr v posledný deň lehoty. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží túto lehotu, reklamácia sa považuje za uznanú.

8.6 Zo Zákona EK podanie reklamácie na preskúmanie správnosti vyúčtovanej ceny (faktúry) za poskytovanú službu nemá pre Klienta odkladný účinok na zaplatenie vyúčtovanej ceny. Klient je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti.

8.7 Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Klientovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Klientovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8.8 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Klienta, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Klient 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.

8.9 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, budú nároky na náhradu zúčtované najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Poskytovateľ sa dohodne osobitne s Klientom na inom spôsobe vyrovnania.

8.10 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Klient nesplnil podmienku na odklad platby, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania z neuhradenej sumy odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

8.11 V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Poskytovateľovi vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Klientovi vyúčtovať a Klient je povinný ich uhradiť.

8.12 Poskytovateľ eviduje podané reklamácie vo svojom informačnom systéme a je povinný vybavovať ich v poradí, v akom boli uplatnené len ak by to technická stránka šetrenia neumožnila.

8.13 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej služby nebolo zapríčinené porušením ustanovením týchto Zmluvy a týchto VZP, či príslušných právnych predpisov zo strany Poskytovateľa.

8.14 Klient je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor s Poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu. Takéto mimosúdne riešenie sa riadi platným Zákonom EK.

8.15 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie Klientom u Poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie Poskytovateľom služieb.

Článok IX. Poruchy a servis

9.1 Porucha je taký stav služby, kedy Klient nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou na strane Poskytovateľa nie je akékoľvek prerušenie napájania elektrickou energiou u Klienta spôsobujúce nefunkčnosť koncového zariadenia alebo časti lokálnej siete Klienta, úmyselné, alebo neúmyselné znefunkčnenie služby zo strany Klienta, nefunkčnosť akýchkoľvek zariadení, prostredníctvom ktorých používa klient službu (notebook, mobilný telefón, PDA, PC...), nefunkčnosť akéhokoľvek prvku lokálnej siete Klienta po koncové zariadenie umožňujúce prístup do siete Poskytovateľa.

9.2 Poruchy Klient nahlasuje Poskytovateľovi telefonicky na dohodnuté HOTLINE telefónne číslo uvedené na webovom sídle a dostupné nonstop 24 hod. denne. Takéto ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj identifikačné údaje o Zmluve kvôli identifikácii služby, prípadne ďalšie informácie požadované Poskytovateľom ako napr. miesto pripojenia, prístupové heslá, ktoré sú bezprostredne potrené k zahájeniu alebo poskytnutiu servisu.

9.3 Klient je povinný následne po telefonickom oznámení potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne, a to bez zbytočného odkladu. Písomné oznámenie musí obsahovať presné identifikačné údaje Klienta zo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo. Písomné nahlásenie poruchy sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade, že Klient nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle týchto Podmienok, Poskytovateľ nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.

9.4 Nahlásením Poruchy podľa týchto Podmienok začne plynúť Doba zásahu. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy. V rámci doby zásahu Poskytovateľ je povinný vykonať nevyhnutné opatrenia na organizáciu odstránenia Poruchy a eliminácu prípadných iných škôd na sieti.

9.5 V popise služby pre jednotlivé programy pripojenia sú stanovené rôzne typy servisu odstraňovania porúch rozlíšené podľa doby zásahu a doby odstránenia poruchy. V popise služby je rovnako stanovená doba na odstránenie Poruchy. Dohodnutá doba zásahu, či doba na odstránenie poruchy môže byť Poskytovateľom prekročená z dôvodov podľa bodu 4.2 písm. j) VZP.

9.6 V prípade, ak nastane porucha, je Poskytovateľ povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy čo najskôr od nahlásenia poruchy Klientom a odstrániť takúto poruchu v stanovených lehotách doby zásahu a odstránenia poruchy.

9.7 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne poskytovania služby.

9.8 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená alebo zavinená Poskytovateľom. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej služby, t. j. za vady vzniknuté na verejnej sieti medzi koncovými bodmi siete podľa Zákona EK. V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady Poskytovateľa.

9.9 V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný Klient, uskutočňuje sa odstránenie poruchy za úhradu na náklady Klienta. Klient je povinný uhradiť náklady na takéto odstránenie poruchy vyúčtované pri najbližšom vyúčtovaní služby podľa Cenníka servisných služieb platného v čase Poruchy.

9.10 V prípade, že za poruchu je zodpovedný Poskytovateľ, a teda Klient nemohol využívať služby dlhšie ako je pre tieto služby dohodnutá doba zásahu spolu s dobou na odstránenie poruchy, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy Klient služby Poskytovateľa nemohol užívať.

Nárok na zľavu je Klient povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou reklamácie najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Klient je povinný doručiť reklamáciu predpísanou formou podľa týchto VZP. Poskytovateľ takúto zľavu uplatní v nasledujúcom období vyúčtovania služby.

Článok X. Zhromažďovanie, používanie a ochrana údajov Klienta

10.1 Podpisom Zmluvy Klient dáva Poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania služieb a prevádzkovania Siete Poskytovateľa na základe Zmluvy a VZP. Rovnako dáva súhlas na spracovanie a zaradenie týchto údajov do príslušných databáz a elektronických systémov Poskytovateľa, ktorý je oprávnený viesť evidenciu identifikačných a iných osobných údajov všetkých Klientov siete Poskytovateľa v zmysle Zákona EK.. Tento súhlas udeľuje Klient v rozsahu Zákona EK.

10.2 Poskytovateľ spracováva osobné údaje na základe a v intenciách zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej v texte len „ZOÚ“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej v texte len „nariadenie GDPR“).

10.3 Poskytovateľ zabezpečí náležité opatrenia na ochranu uvedených údajov a informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi, a to najmä podľa Zákona EK, ZOÚ a nariadenia GDPR, a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Klientom ich nebude oznamovať tretím osobám. Klient súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, tento poskytol jeho identifikačné, osobné či iné údaje ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

Článok XI. Zodpovednosť za škodu

11.1 Poskytovateľ a Klient zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zmluve, VZP, Cenníku ako aj iných platných právnych predpisoch Slovenskej republiky.

11.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi neposkytnutím služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, alebo neposkytnutím služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a VZP, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Klientovi poskytovaná služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou, ak takto Klientovi škodu spôsobil Poskytovateľ.

11.3 Klient zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do telekomunikačného zariadenia alebo Siete Poskytovateľa, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením telekomunikačného zariadenia, alebo ak Klient poruší zodpovedajúce ustanovenia Zmluvy a VZP.

11.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť

a) za stratu zisku, majetku, ani za akékoľvek iné ekonomické, priame, nepriame, alebo následné škody vzniknuté Klientovi a súvisiace s poskytovaním služby na základe Zmluvy
b) za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Klientom v sieti Internet;
c) za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
d) za zníženie kvality, výpadky alebo poruchy služby spôsobené treťou stranou, a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho Sieti, ktoré poskytujú tretie strany, a teda nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ako napr. udalosti charakteru vyššej moci, havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie alebo iných médií, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov
e) za škody a ujmy na strane Klienta, a teda nie je povinný Klientovi ich nahradiť v prípade straty alebo poškodenia dát v zariadeniach, informačných systémoch alebo obdobných zariadeniach Klienta počas alebo v dôsledku údržby, servisu a iných zásahov do siete uskutočnených z titulu vykonávania prác Poskytovateľa služieb, alebo v súvislosti s plnením jeho povinností či práv. Pre prípady straty či poškodenia, a teda na predchádzanie situácie straty či poškodenia dát Klienta je Klient povinný si svoje dáta zálohovať
f) za škodu vzniknutú Klientovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany Klienta.

Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia právneho poriadku

Článok XII. Oznamovanie a kontakt

12.1 Informácie všetkého druhu, odstúpenie či výpoveď Zmluvy, alebo akékoľvek podanie Klienta doručuje Klient v písomnej forme na adresu prevádzky alebo adresu sídla Poskytovateľa.

12.2 Informácie všetkého druhu, odstúpenie či výpoveď Zmluvy, doklady ako faktúra, zálohová faktúra, upomienka alebo akékoľvek iné informácie (ďalej v texte len „Oznámenie“) Poskytovateľa doručuje Poskytovateľ Klientovi nasledovným spôsobom, a to alternatívne:

a) kvalifikované doručenie Oznámenia
b) bežné doručenie Oznámenia
c) elektronické doručenie Oznámenia (napr. E-mailom)
d) iné doručenie Oznámenia ako uvedené a) b) c)

Uvedené spôsoby sú rovnocenné a Poskytovateľ môže použiť na zasielanie Oznámenia ktorýkoľvek z nich. Oznámenie sa zasiela na adresu Klienta alebo na adresu, ktorú Klient označil za adresáta. Uvedené adresy sú uvedené na Zmluve, alebo sú Klientom oznamované Poskytovateľovi spôsobom podľa Zmluvy alebo týchto VZP a sú považované za doručené do dispozičnej sféry Klienta a teda sú považované za doručené podľa podmienok uvedených v týchto VZP.

12.3 Za kvalifikované doručenie Oznámenia sa považuje doručenie doporučenou zásielkou na poslednú známu adresu Klienta. Oznámenie sa považuje za doručené dňom, kedy Klient alebo tzv. náhradný či inak oprávnený prijímateľ Oznámenia prevezme doručované Oznámenie Poskytovateľa a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Oznámenie Poskytovateľa z akéhokoľvek dôvodu doručiť takýmto spôsobom, považuje sa Oznámenie Poskytovateľa za doručené posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik), a to aj v prípade, ak sa Klient o uložení Oznámenia Poskytovateľa nedozvedel, alebo odopretím jeho prevzatia zo strany Klienta.

12.4 Za bežné doručenie Oznámenia sa považuje doručenie Oznámenia Poskytovateľa na poslednú známu adresu Klienta s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu doručenia sa Oznámenie Poskytovateľa považuje za doručené v štvrtý kalendárny deň po jeho odoslaní, a to aj v prípade odmietnutia prevzatia Oznámenia.

12.5 Rovnako za deň doručenia pre kvalifikované a bežné doručenie Oznámenia sa považuje deň, v ktorom je na Oznámení vyznačená poznámka doručovateľa o presťahovaní Klienta alebo o jeho zmene adresy a pod., ktorú Klient Poskytovateľovi neoznámil.

12.6 Za elektronické doručenie Oznámenia sa považuje Oznámenie Poskytovateľa, ktoré bolo zaslané na označenú adresu – E-mail, telefónne číslo a pod. Deň doručenia je dňom správy Poskytovateľa o zaslaní takéhoto Oznámenia.

12.7 Klient sa považuje za oboznámeného s Oznámeniami Poskytovateľa, ak mu boli tieto Oznámenia sprístupnené na adrese prevádzky Poskytovateľa alebo na webovom sídle Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený akékoľvek svoje Oznámenie s výnimkou upomienky, faktúry, výpovede Zmluvy a odstúpenia od Zmluvy oznámiť Klientovi jeho zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa alebo adrese jeho prevádzky, v Cenníku, vo VZP alebo iným obdobným spôsobom; v takomto prípade sa Oznámenie Poskytovateľa považuje za doručené okamihom jeho zverejnenia. Ak Klient neuvedie svoju E-mailovú adresu, je si vedomý, že je zodpovedný za aktualizovanie svojich informácií a Oznámení a je povinný sa s nimi oboznamovať na prevádzke alebo na webovom sídle Poskytovateľa.

12.8 Klient je zodpovedný za svoj prístup k E-mailovej adrese, ktorú označil ako adresu na doručovanie a je si vedomý skutočnosti, že faktúry a Oznámenia sprístupnené mu v elektronickej podobe doručených mu na jeho E-mailovú adresu v zmysle týchto podmienok sú, alebo môžu byť predmetom telekomunikačného či obchodného tajomstva, a teda Klient je povinný takéto tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky priradenej k E-mailovej adrese Klienta, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Klienta.

Článok XIII. Zmeny Zmluvy - VZP a Cenníka

13.1 Klient má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme s výlukami uvedenými v týchto VZP. Predložením žiadosti Klient môže požiadať Poskytovateľa o zriadenie novej služby, ukončenie Zmluvy, alebo takej zmeny, aby tým nedošlo k porušeniu záväzkov Klienta dojednaných v zmluve. Predložená žiadosť podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie služby. Klient je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením všetkých identifikačných údajov vrátane údajov o osobe podpisujúcej uvedenú žiadosť za Klienta. Uvedené zmeny nerušia nárok Poskytovateľa na uplatňovanie stanovených sankcií. Klient a Poskytovateľ sa dohodli, že akceptácia uvedenej žiadosti podľa tohto článku VZP sa bude považovať za zmenu dohodnutú oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 30 dní od prevzatia žiadosti toto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Klientovi. Po túto dobu je Klient svojím návrhom špecifikovaným v žiadosti viazaný.

13.2 Pre vyššiu flexibilitu v poskytovaní služieb môže byť výluka z postupu pri zmene Zmluvy podľa predchádzajúceho odseku a to formou nasledovného skráteného postupu.

a) Klient požiada Poskytovateľa o zmenu nie osobne ale na diaľku (napr. E-mailom a pod.)
b) Poskytovateľ E-mailom potvrdí zmenu v E-mailovej odpovedi
c) Poskytovateľ vyúčtuje rozdiel v cene služieb podľa realizovanej so skráteným termínom splatnosti faktúry

Tento skrátený postup je možné využiť len za podmienky že:

a) Poskytovateľ vyslovene súhlasí so skráteným postupom v písomnej podobe v komunikácii na diaľku
b) Klient má uhradené všetky svoje splatné záväzky voči Poskytovateľovi

Pre skrátený postup Poskytovateľ môže vyžadovať dodatočné písomné potvrdenie zmeny a Klient je povinný tak urobiť do termínu stanoveného Poskytovateľom. Ak zo zmien Zmluvy vyplýva zmena ceny služieb, prvou úhradou takto vyfakturovanej zmenenej ceny Klient potvrdzuje svoju vôľu k uvedenej zmene aj bez písomného potvrdenia.

13.3 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:

a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Klienta, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií Poskytovateľa
b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby (napríklad vlastnoručným potvrdení – podpisom prevzatia IP adresy a pod.).

13.4 Spracovanie zmien na zmluve sú spoplatňované podľa Cenníka a budú Klientovi vyúčtované v nasledujúcom vyúčtovacom období – vo faktúre.

13.5 Poskytovateľ má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Klientom v Zmluve alebo v ktorejkoľvek jej súčasti. Zmenou zmluvných podmienok sa rozumie hlavne úplná či čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie služby alebo služieb, a to vrátane ich kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej akejkoľvek inej podmienky (ďalej v texte „Zmena zmluvných podmienok“). Poskytovateľ má právo zmeniť zmluvné podmienky hlavne napríklad z dôvodu zmeny podmienok na trhu, nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním služby, miery inflácie ŠÚ SR, obchodnej politiky, technológie služby či siete Poskytovateľa, legislatívy s dopadom na ekonomiku Poskytovateľa alebo záväzných predpisov, rozhodnutí, nariadení a zákonov

13.6 Poskytovateľ je povinný oznámiť Klientovi podstatnú Zmenu zmluvných podmienok písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky a to najmenej jeden mesiac vopred a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Klientovi, že došlo k podstatnej Zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Toto oznámenie môže byť realizovaná napr. zverejnením Zmenených zmluvných podmienok alebo uvedením informácie o zmene na webovom sídle alebo prevádzke Poskytovateľa, uvedením informácie vo faktúre, v informačných materiáloch, v tlačových správach, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom.

13.7 Podstatnou Zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva v zvýšení ceny služby Poskytovateľa ktoré poskytuje Klientovi podľa Zmluvy, alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Klienta voči Poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve. Tieto zmeny môžu meniť tak priamo v Zmluve dojednané ustanovenia, VZP ako aj Cenník.

13.8 Ak Klient nesúhlasí so Zmenou zmluvných podmienok má právo odstúpiť od Zmluvy doručením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti Zmeny zmluvných podmienok. V tomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok.

Ak Klient neodstúpi od Zmluvy z dôvodu Zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa predchádzajúceho textu má sa za to, že s danou zmenou zmluvných podmienok súhlasí.

Článok XIV. Mlčanlivosť

14.1 Poskytovateľ a Klient sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám.

14.2 Poskytovateľ a Klient sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení má Klient právo Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s vyslovene písomným súhlasom Poskytovateľa.

Článok XV. Riešenie sporov, právo a súdna príslušnosť

15.1 Poskytovateľ a Klient sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vyplynú pri napĺňaní Zmluvy, VZP a Cenníku sa budú riešiť vzájomnými rokovaniami, aby tak predišli prípadným súdnym sporom;

15.2 Právne vzťahy Zmluvou, VZP a Cenníkom výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Klient a Poskytovateľ sa dohodli, že v prípade vzniku vzájomného sporu bude príslušným súdom Okresný súd v obvode sídla Poskytovateľa a v prípade, že spor bude patriť do výlučnej vecnej pôsobnosti krajského súdu, Krajského súdu v Bratislave. Týmto dojednaním nie sú dotknuté príslušné ustanovenia právnych predpisov o vecnej príslušnosti súdov a o výlučnej miestnej príslušnosti súdov.

15.3 V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP, Cenníka a Zmluvy ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP, Cenníka a Zmluvy ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a Klient súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú Poskytovateľom nahradené novými ustanoveniami, a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných.

Článok XVI. Záverečné ustanovenia

16.1 Práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť platnými právnymi predpismi, Zmluvou vrátane jej príloh a dodatkov, VZP a Cenníkom a prípadne osobitnými dohodami. VZP platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Klientom a Poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

16.2 Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka. Pre Klienta a Poskytovateľa sa stávajú účinnými dňom podpisu Zmluvy. Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov zmluvných strán tak Klienta ako aj Poskytovateľa.

16.3 Tieto VZP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25.05.2018.