

Všeobecné podmienky sprostredkovania prístupu do siete internet vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. (ďalej len Zákon).

Tieto všeobecné podmienky sú nedielnou súčasťou uzatvorených zmlúv, na základe ktorých sú poskytovateľom klientom poskytované služby elektronických komunikácií.

1. Základné pojmy

1.1. POSKYTOVATEĽ

Poskytovateľom je

ČadcaNet s. r. o.
Slobody 43, 022 01, Čadca
IČO 46 429 069,

ktorý poskytuje službu sprostredkovania prístupu do siete internet v súlade so Zákonom v rozsahu oznámenia podľa § 15 v.s. 1112301136.

1.2. ZÁUJEMCA

Záujemcom je každá právnická či fyzická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom prejaví u poskytovateľa záujem o jeho služby.

1.3. ZÁKAZNÍK - KLIENT

Záujemca, ktorý s poskytovateľom uzavrie zmluvu, sa stáva zákazníkom - klientom.

1.3. UŽÍVATEĽ

Užívateľom je každý (prevážne klient samotný), kto je klientom akýmkoľvek spôsobom zmocnený, alebo mu klient umožní užívať službu, ktorá je klientovi poskytovaná na základe zmluvy uzatvorenej medzi ním a poskytovateľom.

(V naprostej väčšine prípadou pojmy „klient“ a „užívateľ“ splývajú.)

1.4. KLIENSKÉ CENTRUM

mobil: 0911 31 21 95,
e-mail: info@cadcanet.sk,
webové stránky: www.cadcanet.sk

1.5. TECHNICKÁ PODPORA

telefon: 0911 31 21 95, e-mail: dohlad@cadcanet.sk

2. Specifikácie služieb poskytovateľa

2.1. Specifikácie a ceny aktuálne poskytovaných služieb sú uverejnené na www.cadcanet.sk. Každý záujemca je povinný sa s týmito informáciami zoznámiť pred podpisom zmluvy.

2.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za informácie a data (obsah internetu) dostupné a užívané prostredníctvom jeho služieb.

3. Spôsob poskytovania služieb

3.1. Služby sú poskytované na základe riadne uzavrenej zmluvy medzi poskytovateľom a klientom.

3.2. Podmienky, za ktorých bude záujemcovi poskytnutá príslušná služba, budú tomuto záujemcovi oznámené poskytovateľom pred uzavrením zmluvy a závisia na špecifických podmienkach ako sú lokalita a spôsob pripojenia, počet záujemcov v tejto lokalite a vzťah záujemca k nemovitosti, kde má byť služba poskytovaná.

3.3. Poskytovanie služby je zahájené v deň zprovoznenia služby.

3.4. Klientom, ktorí sú do siete poskytovateľa pripojení za pomoci vlastného WiFi zariadenia, nie je poskytovaná bezplatná technická podpora, poskytovateľ iba zaisťuje funkčnosť svojho prístupového bodu. Správa poslednej míle (bezdrátového spojenia medzi prístupovým bodom a WiFi zariadením klienta a ďalej spojením medzi WiFi zariadením a koncovým zariadením) je plne v kompetencii klienta a poskytovateľa za tento spoj neniese akúkoľvek zodpovednosť.

3.5. Klient je povinný umožniť poskytovateľovi aktiváciu objednanej služby najneskôr do 10 pracovných dní od data podpísania zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.

3.6. Každý, kto s poskytovateľom uzavrie zmluvu o poskytovaní služieb elektronických komunikácií, je povinný, pokiaľ je to treba, zaistiť písomný súhlas majiteľa domu s inštaláciou a prevádzkou telekomunikačných technológií. Príslušný vzor formulára je dostupný ku stiahnutiu na www.cadcanet.sk.

3.7. Ďalej je každý klient povinný zaistiť inštaláciu príslušného software a hardware, ktorý mu umožní riadne využívať objednaných služieb.

Zmena služby

3.8. Zmena poskytovanej služby za inú, alebo zmena parametrov služby je možná iba po uzavretí dodatku ku stávajúcej zmluve. Pred prechodom na lacnejší tarif je klient povinný uhradiť rozdiel medzi zaplateným inštalačným poplatkom a inštalačným poplatkom novo zvolenej služby. V prípade akejkoľvek požadovanej zmeny služby, alebo jej parametrov, je nezbytné nutné, aby toto klient oznámil zaslaním e-mailu s príslušnou žiadosťou na obchod@cadcanet.sk a to minimálne tri pracovné dni pred zamýšľaným dátumom zmeny.

Všetké operácie robené za účelom týchto zmien sú zpoplatnené dľa ujednania v príslušnom zmluvnom dodatku. Pokiaľ takéto ujednanie neexistuje, sú tieto operácie zpoplatnené dľa platného cenníku poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený zamietnuť žiadosť o zmenu služby, alebo jej parametrov, pokiaľ je táto zmena, vzhľadom ku stávajúcej štruktúre a parametrom siete poskytovateľa, technicky neprevediteľná.

Prerušenie poskytovania služby z dôvodu neplatenia

3.9. Klient je na základe zmluvy povinný riadne hradiť paušálne poplatky za poskytované služby. Ak je klient v omeškaní s platbou, je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby do doby uhradenia dlhu. Toto prerušenie poskytovania služieb je iba administratívne a nemá vplyv na povinnosť klienta za objednané služby ďalej platiť. Na dlžnú sumu sa vzťahujú úroky z omeškania platieb, ktorých výška je stanovená v platnom cenníku poskytovateľa. V prípade takéhoto prerušenia je poskytovateľ oprávnený pre obnovenie poskytovania služieb účtovať klientovi obnovovací poplatok podľa cenníku poskytovateľa.

Ukončenie poskytovania služieb bez minimalnej doby plnenia - zmluva na dobu neurčitú

3.10. Klient je kedykoľvek oprávnený (pokiaľ nie je vo zmluve uvedené inak) požiadať poskytovateľa o ukončenie zmluvného vzťahu. Žiadosť musí klient zaslať písomne na kontaktnú adresu poskytovateľa. Žiadosť musí obsahovať všetky náležitosti, aby bolo patrné o čo klient žiada. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená poskytovateľovi.

Ukončenie poskytovania služieb so zmluvou na dobu určitú

3.11. Služby sú poskytované na základe zmluvného ujednania medzi klientom a poskytovateľom. Ich poskytovanie môže byť ukončené bezplatne iba v deň vypršenia zmluvného ujednania a to na základe písomnej výpovede doručenej druhej zmluvnej strane minimálne dva mesiace pred dňom vypršenia zmluvy. Ukončenie poskytovania, pred týmto dátumom je možné iba po obojstrannej dohode medzi klientom a poskytovateľom. Po dni vypršenia zmluvného plnenia je zmluva automaticky považovaná za zmluvu na dobu neurčitú.

Zapožičané zariadenie

3.12. Pri ukončení poskytovaní služieb, ktoré sú poskytované prostredníctvom poskytovateľom zapožičaných zariadení (prevážne všetky poskytovateľom inštalované), je klient povinný okamžite vyzvať poskytovateľa a umožniť mu demontáž tohoto zariadenia. Pokiaľ tak klient neurobí, budú na ňom vymáhané náklady na neskorú demontáž a všetky ostatné náklady s týmto spojené.

4. Platby za poskytovanie služieb

4.1. Služby sú poskytované na základe riadneho platenia mesačného paušálneho poplatku podľa uzatvorenej zmluvy.

4.2. Najneskôr do 5 pracovných dní po uzavrení zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, je klient povinný uhradiť všetky platby spojené s inštaláciou služby a zaplatiť pomernú časť prvého mesačného paušálu. Ak tak klient neurobí, tak je poskytovateľ oprávnený konať podľa bodu 3.9. týchto Všeobecných podmienok.

4.3. Po dodatočnom zistení nerealizovateľnosti služby pripojenie k internetu, budú klientovi okamžite vrátené všetky zaplatené platby.

4.4. Všetky platby v prospech poskytovateľa je možné provádzať iba formou pripísania na účet poskytovateľa.

Účet poskytovateľa

4.5. Platba prevedená v prospech účtu poskytovateľa musí byť doplnená o variabilný symbol, ktorým je identifikačné číslo príslušného klienta. Platby bez riadne uvedeného variabilného symbolu nejdú automaticky identifikovať a je potrebné ich dohľadať a priradiť ručne. Ručné dohľadanie a priradenie platny je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Účet poskytovateľa je vedený u Fio banky, a.s., a číslo tohoto účtu je

2300198636 / 8330

Účtovné doklady

4.6. Všetky účtovné doklady sú k nahliadnutiu po prihlásení na klientskom účte a je možné si nastaviť automatické zasielanie dokladov v elektronickej podobe do e-mailovej schránky klienta. Na žiadosť klienta je na určenú adresu zaslaný príslušný daňový doklad písomne. Táto služba je zpoplatnená dľa platného cenníka poskytovateľa. Za aktuálnosť údajov potrebných pre vyhotovenie účtovných dokladov nesie zodpovednosť výhradne klient (viď. bod 5.12.).

5. Vzájomné práva a povinnosti poskytovateľa a klienta

5.1. Klient je povinný zajistiť pri užívaní im objednaných služieb poskytovateľa dodržovanie týchto všeobecných podmienok a to aj v prípade, že tieto služby užíva tretia osoba.

5.2. Klient prijíma zodpovednosť za všetky škody, ktoré spôsobí pri užívaní služieb poskytovateľa on, alebo tretia osoba ním k užívaniu služieb zmocnená.

5.3. Klient je povinný so svojimi prístupovými parametrami nakládať ako s dôvernými údajmi.

5.4. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek vymieňať, dopĺňovať, premiestňovať alebo upravovať všetky zariadenia, ktoré slúži k prevádzke služieb poskytovateľa.

5.5. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek zneužitie služieb druhou osobou.

5.6. Klient nesie plnú zodpovednosť za bezpečnosť svojho systému a uložených dát a je povinný svoj systém zabezpečiť všeobecne dostupnými postupmi, ako sú napr. užívanie antivirového programu, firewallu a zálohovanie dát.

5.7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chyby v prenose, porušenosti dát alebo za bezpečnosť údajov behom prenosu prostredníctvom siete elektronických komunikácií.

5.8. Poskytovateľ je z naliehavých technických dôvodov oprávnený zmeniť IP adresy a iné parametry pripojenia účastníka aj bez súhlasu účastníka. Poskytovateľ informuje účastníka o zmene čo najskôr.

5.9. Klient je povinný pri užívaní služieb ním alebo tretiou osobou zaistiť, aby nedochádzalo k porušovaniu príslušných právnych predpisov a nariadení.

5.10. Klient je povinný udržiavať svoje zariadenie v stave, ktorý je slučiteľný s príslušnými právnymi nariadeniami a predpismi. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neschopnosť užívateľa riadne odobierať objednanú službu.

5.11. Poskytovateľ umožní všetkým záujemcom zoznámiť sa s platným znením všeobecných podmienok poskytovania služieb elektronických komunikácií, špecifikácií služieb a aktuálnym cenníkom služieb, a to uverejnením na webových stránkach poskytovateľa, alebo tlačenou formou pri podpise zmluvy.

5.12. Klient je povinný priebežne kontrolovať a aktualizovať svoj osobné a kontaktné údaje vedené poskytovateľom. Pri neplnení tohoto nesie klient všetky rizika a náklady (napr. viď. bod 4.6.).

Obmedzenie prístupu ku službám elektronických komunikácií

5.13. Poskytovateľ je oprávnený klientovi dočasne zamedziť prístup ku službe, a to bez náhrady, pokiaľ tento poruší bod 4.1., alebo bod 4.2. týchto všeobecných podmienok.

5.14. Poskytovateľ je oprávnený klientovi dočasne zamedziť prístup ku službe, a to bez náhrady, v prípade, že užívateľ akýmkoľvek spôsobom porušuje tieto všeobecné podmienky, platné právne predpisy, alebo jedná v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovanie služby bude obnovené až po prekazateľnom odstránení príčiny prerušenia.

5.15. Za porušenie týchto všeobecných podmienok se mimo iné považuje napr.:

a) užívateľ svojím chovaním akýmkoľvek spôsobom obmedzuje ostatných užívateľov siete poskytovateľa

b) užívateľ sa pokúsi získať neoprávnený prístup ku službám poskytovateľa

c) užívateľ zámerne a neoprávnene zaťažuje či narušuje systém poskytovateľa a testuje ho

g) užívateľ rozosiela nevyžiadanú elektronickú poštu

h) užívateľ neoprávnene sdiela, alebo poskytuje službu poskytovateľa tretej osobe. Týmto užívateľ porušuje zákon a zjednanie nápravy je vymahateľné súdnou cestou.

5.16. V prípade takéhoto prerušenia (5.13, a 5.14.) je poskytovateľ oprávnený pre obnovenie poskytovania služieb účtovať klientovi obnovovací poplatok podľa cenníku poskytovateľa.

5.17. Poskytovateľ je oprávnený klientovi uložiť jednorázovú smluvnú pokutu ve výške 333,- € a s okamžitou platnosťou jednostranne vypovedať všetky zmluvy s klientom uzavreté, pokiaľ tento opakovane a zámerne porušuje tieto všeobecné podmienky. Zmluvná pokuta nezbavuje klienta povinnosti uhradiť náhradu vzniklej škody.

5.18. Klient týmto dáva poskytovateľovi súhlas s prevedením prací a postupov potrebných k uvedení do činnosti a užívaní klientom objednanej služby a zároveň súhlas ku vstupu do priestorov súvisiacích s týmito úkonmi a je povinný zaistiť prístup do týchto priestorov. To platí i pri ukončení poskytovania služby a demontáži zariadenia poskytovateľa. Klient beire na vedomie, že tieto úkony a postupy môžu viesť k dočasnému obmedzeniu užívania služieb.

6. Hlásenie poruch a závad, ich odstraňovanie a reklamčný poriadok

6.1. Klient má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú službu alebo kvality poskytnutej služby.

6.2. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú službu alebo kvality poskytnutej služby je klient oprávnený uplatniť len písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do dvoch mesiacov od doručenia faktúry klientovi.

6.3. V písomnej reklamacii musí byť identifikačné údaje klienta a služby, ktorej sa reklamácia týka. Je potreba aj jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.

6.4. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby.

6.5. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť klientovi výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia.

6.7. Pri správe, údržbe, rozširovaní a zlepšovaní telekomunikačnej siete poskytovateľa môže dochádzať ku zhoršeniu kvality poskytovaných služieb, či k ich dočasnému prerušeniu.

V prípade plánovaného dočasného obmedzenia, alebo prerušenia poskytovaných služieb je poskytovateľ povinný tuto skutočnosť dotýčnemu klientovi oznámiť a to prostredníctvom elektronickej pošty, alebo na webovej stránke poskytovateľa.

6.8. V prípade obmedzenia alebo prerušenia poskytovanej služby, okrem situácií uvedených v bode 6.7., je klient povinný okamžite ohlásiť túto závalu na kontakt technickej podpory poskytovateľa (viď. bod 1.5.). Klient je pred hlásením závady povinný previesť pomocou všetkých dostupných postupov kontrolu svojho koncového zariadenia a predísť tým neoprávnenej reklamacii. Neoprávnená reklamácia je klientovi účtovaná ako štandardný pracovný úkon, ktorý je zpoplatnený podľa platného cenníku poskytovateľa (viď. bod 6.11.). Úkony prevádzané v súvislosti s oprávnenou reklamáciou sú bezplatné (viď. bod 6.10.).

6.9. K odstraneniu nahlásenej závady dôjde v pracovné dni najneskôr do 24 hodín. Výnimku tvoria prípady, kedy nie je poskytovateľ z objektívnych dôvodov dočasne schopný závalu odstrániť. Medzi takéto dôvody patrí napr. neprístupnosť prenosového zariadenia poskytovateľa či koncového miesta, prerušenie dodávky elektrickej energie, nepriaznivé poveternostné podmienky apod. Klient je písomnou formou (najneskôr však do troch mesiacov po odstránení závady) oprávnený požadovať zľavu na službách ve výške pomernej časti mesačného paušálu danej služby. Zľava za každý jeden započatý deň nefunkčnosti služby je stanovená na 1/30 výšky mesačného paušálu.

6.10. Náklady na oprávnenú reklamáciu hradí výlučne poskytovateľ.

6.11. Náklady na neoprávnenú reklamáciu, ako aj náklady na opravu poruchy spôsobenej užívateľom nesie výhradne klient. Všetky náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou je klient povinný uhradiť najneskôr do piatich pracovných dní. V prípade, že tak klient neučiní, je poskytovateľ oprávnený klientovi zamedziť v užívaní služby a to bez náhrady. Dĺžna čiastka bude potom súdne vymáhaná, pokiaľ sa dotčené strany nedohodnú inak.

6.12. Poskytovateľ nie je povinný klientovi nahradiť škodu spôsobenú neposkytnutím alebo vadným poskytnutím objednanej služby.

7. Ochrana údajov

Spracúvanie údajov na zákonné účely

7.1. Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 57 ods. 2 Zákona získavať a spracúvať údaje klienta, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov a kategória prístupu k sieti pre účely:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a pohľadávok,
- e) spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom, s inými orgánmi činnými v trestnom konaní alebo s inými orgánmi štátu v zmysle § 55 Zákona,
- f) uchovávaní údajov podľa § 59 a § 59a Zákona

7.2. Tieto údaje bude poskytovateľ spracúvať až do ich zlikvidovania viď. Bod 7.3.

Spôsob spracúvania osobných údajov

7.3. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, čo budú splnené všetky z nasledujúcich podmienok:

- a) všetky Zmluvy Klienta s poskytovateľom boli ukončené,
- b) Klient splnil všetky záväzky voči poskytovateľovi a naopak.

7.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

Poskytovanie údajov

7.6. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní služieb, osobné, lokalizačné a prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:

- a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Poskytovateľ poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľa voči Klientovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa,
- b) súdom a iným orgánom verejnej správy, ak je to potrebné
- c) obchodným zástupcom Poskytovateľa alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Poskytovateľa konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní služieb, ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií.

8. Ostatné ustanovenia

8.1. V prípade neplatnosti alebo neúčinnosti niektorého z ustanovení zmluvy, ostávajú ostatné ustanovenia v platnosti a účinnosti.

8.2. Zmluva sa riadi vo všetkých ohľadoch jedine a výhradne právom Slovenskej Republiky.

8.3. Tieto Všeobecné Podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku.

8.4. Zmluvné strany vykonajú všetko pre to, aby akékoľvek spory ktoré medzi nimi v súvislosti s plnením Zmluvy vzniknú, boli vyriešené cestou zmieru. Spory v obchodných veciach, v ktorých nebude nájdené riešenie bude rozhodovať vecne príslušný súd podľa miesta sídla odporcu.

8.5. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Podmienky kedykoľvek zmeniť. Klient bude o tejto zmene informovaný najmenej 1 mesiac vopred prostredníctvom webovej stránky poskytovateľa, alebo zaslaním e-mailovej správy do e-mailovej schránky klienta.

8.6. Tieto podmienky sú vydané 25.11.2011 a vstupujú do platnosti dňom 1.1.2012.

8.7. Tlačové chyby vyhradené.