

## **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 neoddeliteľnou súčasťou uzatvorených zmlúv, na základe ktorých sú poskytovateľom klientom poskytované služby elektronických komunikácií.

## **1. Základné pojmy**

### **1.1. POSKYTOVATEĽ**

Poskytovateľom je

ČadcaNet telekomunikácie, s. r. o.

Slobody 43, 022 01 Čadca

IČO: 50 263 544 ,

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, kto je klientom akýmkoľvek spôsobom splnomocnený, alebo mu klient umožní užívať službu, ktorá je klientovi poskytovaná na základe zmluvy uzatvorenej medzi ním a poskytovateľom.

(Vo väčšine prípadov pojmy „klient“ a „užívateľ“ splývajú.)

### **1.4. VIAZANOSŤ**

Je to minimálna doba trvania zmluvy. Predčasné ukončenie zmluvy sa riadi podľa bodu 3.11 týchto Všeobecných podmienok.

## **2. Specifikácie služieb poskytovateľa**

**2.1.** Špecifikácie a ceny aktuálne poskytovaných služieb sú uverejnené na [www.cadcanet.sk](http://www.cadcanet.sk).

Každý

zaujemca je povinný sa s týmito informáciami zoznámiť pred podpisom zmluvy.

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

## **3. Spôsob poskytovania služieb**

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

**3.2.** Podmienky, za ktorých bude záujemcovi poskytnutá príslušná služba, budú tomuto záujemcovi

oznámené poskytovateľom pred uzatvorením zmluvy a závisia na špecifických podmienkach, ako sú lokalita a spôsob pripojenia, počet záujemcov v tejto lokalite a vzťah záujemca k nehnuteľnosti, kde má byť služba poskytovaná.

**3.3.** Poskytovanie služby je zahájené v deň sprevádzkovania služby.

**3.4.** Klientom, ktorí sú do siete poskytovateľa pripojení pomocou vlastného WiFi zariadenia, nie je poskytovaná bezplatná technická podpora, poskytovateľ iba zaisťuje funkčnosť svojho prístupového bodu. Správa poslednej míle (bezdrôtového spojenia medzi prístupovým bodom a WiFi zariadením

klienta a ďalej spojením medzi WiFi zariadením a koncovým zariadením) je plne v kompetencii klienta a poskytovateľ za tento spoj neniesie akúkoľvek zodpovednosť.

**3.5.** Klient je povinný umožniť poskytovateľovi aktiváciu objednanej služby najneskôr do 10 pracovných dní od dátumu 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 na stiahnutie na [www.cadcanet.sk](http://www.cadcanet.sk).

**3.7.** Ďalej je každý klient povinný zaistiť inštaláciu príslušného software a hardware, ktorý mu umožní riadne využívať objednané služby.

### **Zmena služby**

**3.8.** Zmena poskytovanej služby za inú, alebo zmena parametrov služby je možná iba po dohode s poskytovateľom a po uzavretí dodatku k existujúcej zmluve. Všetky operácie vykonané za účelom týchto zmien sú spoplatnené podľa ujednaní v príslušnom zmluvnom dodatku. Pokiaľ takéto ujednanie neexistuje, sú tieto operácie spoplatnené podľa 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 nevykonateľná.

### **Prerušenie poskytovania služby z dôvodu neplatenia**

**3.9.** Klient je na základe zmluvy povinný riadne hrať paušálne poplatky za poskytované služby. Ak je klient v omeškani s plátbou, je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu nezaplátania splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplátania alebo do zániku zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplátanie. 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 plátieb, ktorých výška je stanovená v platnom cenníku poskytovateľa. V prípade takéhoto prerušenia je poskytovateľ oprávnený pre obnovenie poskytovania služieb účtovať klientovi poplatok za znovupripojenie podľa cenníka poskytovateľa.

### **Ukončenie poskytovania služieb**

**3.10** Ak vypršala zmluvná viazanosť, alebo ak bola zmluva uzavretá bez viazanosti, klient je kedykoľvek oprávnený (pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak) požiadať poskytovateľa o ukončenie zmluvného vzťahu. Žiadosť musí klient zaslať písomne na kontaktnú adresu poskytovateľa. Žiadosť musí byť preukázateľná a musí obsahovať všetky náležitosti, aby bolo jasné, 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.

**3.11** Pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní telekomunikačných služieb je klient povinný uhradiť všetky mesačné poplatky, prípadne ďalšie platby podľa platného cenníka, spojené s poskytovaním telekomunikačných služieb až do doby vypršania viazanosti, alebo zaplatí zmluvný poplatok vo výške 40€ za dodatočnú zmenu viazanosti zmluvy a doplatí rozdiel zapláteneho inštaláčného poplatku a inštaláčného poplatku určeného pre novú viazanosť. Ďalej sa na takúto zmluvu vzťahuje bod 03.10. týchto Všeobecných podmienok.

**3.13** Poskytovateľ je oprávnený ukončiť zmluvný vzťah s klientom, ak poskytovateľ nie je schopný službu naďalej technicky zabezpečiť. Poskytovateľ je taktiež oprávnený ukončiť zmluvný vzťah s klientom, ak klient neuhradil tri po sebe nasledujúce mesačné paušály za poskytované telekomunikačné služby. V takom prípade má poskytovateľ právo klientovi naúčtovať navyše všetok poskytovateľom zapožičaný materiál a súčet všetkých klientovi poskytnutých zliav. Oznámenie o ukončení zmluvy musí poskytovateľ zaslať písomne na kontaktnú adresu klienta. Kontaktnou adresou klienta sa rozumie adresa uvedená v zmluve, prípadne adresa, ktorej zmenu

klient nahlásil doporučeným listom poskytovateľovi alebo osobne na pobočke po uzatvorení zmluvy.

Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená klientovi.

### **Zapožičané zariadenie**

**3.14.** Pri ukončení poskytovania služieb, ktoré sú poskytované prostredníctvom poskytovateľa zapožičaných zariadení (prevažne všetky poskytovateľom inštalované), je klient povinný okamžite vyzvať poskytovateľa a najneskôr do 14 dní mu umožniť demontáž tohto zariadenia. Pokiaľ tak klient neučiní, bude mu vyfaktúrovaná cena tohto zariadenia, aká bola v čase jeho inštalácie.

## **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 uzavretí 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.

**4.3.** Po dodatočnom zistení nerealizovateľnosti služby, budú klientovi okamžite vrátené všetky inštalačné poplatky.

**4.4.** Všetky platby v prospech poskytovateľa je možné prevádzať iba formou prevodu na účet poskytovateľa.

**4.5.** Ak je napriek písomnej výzve podniku, účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči podniku, môže podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo podnik nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane prislúšenstva. Pri postúpení pohľadávky je podnik povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. (podľa § 43 ods.13 Zákona)

### **Účet poskytovateľa**

**4.6.** 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 platby je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

### **Účtovné doklady**

**4.7.** 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 spoplatnená podľa 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 ziať pri užívaní ním objednaných služieb poskytovateľa dodržiavanie 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 nakladať ako s dôvernými údajmi.

**5.4.** Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek vymieňať, dopĺňovať, premiestňovať alebo upravovať všetky zariadenia, ktoré slúžia 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 účastníka aj bez súhlasu účastníka. Poskytovateľ informuje účastníka o zmene IP adresy 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 zlučiteľný s príslušnými právnymi nariadeniami a predpismi. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neschopnosť užívateľa riadne odberať 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 [www.cadcanet.sk](http://www.cadcanet.sk), alebo tlačенou 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 riziká a náklady (napr. vid'. bod 4.6.).

### **Obmedzenie prístupu ku službám elektronických komunikácií**

**5.13.** Poskytovateľ je oprávnený podľa bodu 03.09. týchto všeobecných podmienok klientovi dočasne zamedziť prístup k službe, a to bez náhrady, pokiaľ tento klient poruší bod 4.1., alebo bod 4.2. týchto všeobecných podmienok.

**5.14.** Poskytovateľ je oprávnený z dôvodu podstatného porušenia zmluvných podmienok alebo platných právnych predpisov, po predchádzajúcom náležitom upozornení, klientovi dočasne zamedziť prístup k službe, a to bez náhrady. Poskytovanie služby bude obnovené až po preukázateľnom odstránení príčiny prerušenia.

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

- a) užívateľ svojím správaním 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
- d) užívateľ rozosiela nevyžiadanú elektronickú poštu
- e) užívateľ neoprávnene zdieľa, alebo poskytuje službu poskytovateľa tretej osobe. Týmto užívateľ porušuje zákon a zjednanie nápravy je vymáhateľné súdnou cestou.

**5.16.** V prípade takéhoto porušenia (5.13, a 5.14) je poskytovateľ oprávnený obnovenie poskytovania služieb účtovať klientovi jednorázový poplatok podľa platného cenníku poskytovateľa.

**5.17.** Poskytovateľ je oprávnený klientovi uložiť jednorázovú zmluvnú pokutu ve výške 333,- € a odstúpiť od všetkých zmlúv uzavretých s klientom, pokiaľ tento opakovane a zámerne porušuje tieto všeobecné podmienky. Zmluvná pokuta nezbavuje klienta povinnosti uhradiť náhradu vzniknutej škody a ušlého zisku. V prípade, že poskytovateľ podľa bodu 5.17. odstúpi od zmluvy, táto zmluva, ak nie je uvedené inak, zaniká dňom doručenia druhej strane.

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

## 6. Hlásenie poruch a závad, ich odstraňovanie a reklamačný poriadok

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

kvality poskytnutej služby a inej veci uoravenej zákonom.

**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 30 dní od doručenia reklamovanej faktúry klientovi.

**6.3.** V písomnej reklamacii musia 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 v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia. V zložitých prípadoch môže tento podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

**6.6.** 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 túto skutočnosť dotyčnému klientovi oznámiť, a to prostredníctvom elektronickej pošty, alebo na webovej stránke poskytovateľa.

**6.7.** V prípade obmedzenia alebo prerušenia poskytovanej služby, okrem situácií uvedených v bode

6.6., je klient povinný okamžite ohlásiť túto závalu na kontakt technickej podpory poskytovateľa zverený na webovej stránke poskytovateľa. Klient je pred hlásením závary 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 spoplatnený podľa platného cenníku poskytovateľa (viď. bod 6.10.). Úkony prevádzkané v súvislosti s oprávnenou reklamáciou sú bezplatné (viď. bod 6.9.).

**6.8.** K odstráneniu nahlásenej závary dôjde podľa servisných podmienok, ktoré sú zverejnené na webovej stránke poskytovateľa. 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 závary) oprávnený požadovať zľavu na službách vo výške pomernej časti mesačného paušálu danej služby. Zľava za každý jeden započatý deň nefunkčnosti služby je stanovená na 1/30 výšky mesačného paušálu.

**6.9.** Náklady na oprávnenú reklamáciu hradí výlučne poskytovateľ.

**6.10.** Náklady na neoprávnenú reklamáciu, ako aj náklady na opravu poruchy spôsobenej užívateľom nesie výhradne klient. Po odstránení takejto poruchy je klientovi vystavený doklad na prevedené práce a použitý materiál. Všetky náklady spojené s neoprávnenou reklamaciou je klient povinný uhradiť najneskôr do piatich pracovných dní od vykonania nápravy. V prípade, že tak klient neučiní, platí bod 3.9. všeobecných podmienok

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

**6.12.** Ak klient nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže v

zmysle § 75 Zákona do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie, predložiť úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s poskytovateľom.

## **7. Ochrana informácií a ochrana osobných údajov**

**7.1.** Prevádzkovateľ i Zákazník sa zaväzujú k mlčanlivosti o skutočnostiach, ktoré sa vzájomne dozvedeli v súvislosti so zriadením a prevádzkou služieb.

**7.2.** Ochrana informácií sa nevzťahuje na prípad, keď má Poskytovateľ informačnú povinnosť stanovenú zákonom resp. kedy si informácie vyžadujú štátne orgány oprávnené na to zákonom, alebo ide o informácie, ktoré sú verejne dostupné.

**7.3.** Detaily ohľadom osobných údajov, nakladanie s osobnými údajmi a ochrany osobných údajov sú v samostatnom dokumente Zásady spracovanie osobných údajov zákazníkov ČadcaNet v súlade s GDPR.

**7.4.** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov pred neoprávneným alebo náhodným prístupom, zabrániť ich zmene, strate alebo zničeniu, neoprávnenému prenosu či ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj inému zneužitiu.

## **8. Ochrana informácií a ochrana osobných údajov**

**8.1.** Všetky ceny v zmysle týchto všeobecných podmienok sú cenami zmluvnými podľa zákona č. 18/1996 Zb. Z. o cenách v znení neskorších predpisov.

**8.2.** Klient prehlasuje, že sa pred uzatvorením zmluvy s poskytovateľom zoznámil s platnými všeobecnými podmienkami poskytovateľa, platným cenníkom poskytovateľa a špecifickými podmienkami poskytovaných služieb, ako aj s technickými a inými nárokmi na poskytovanie služieb a súhlasí s nimi bez výhrad.

**8.3.** Všetky vzájomnej vzťahy poskytovateľa, žiadateľa, užívateľa a klienta sa riadia týmito všeobecnými podmienkami v aktuálne platnom znení a právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak sú tieto všeobecné podmienky v rozpore s právnymi predpismi Slovenskej republiky, potom majú prednosť zákonné predpisy Slovenskej republiky.

**8.4.** Poskytovateľ je oprávnený tieto všeobecné podmienky kedykoľvek zmeniť. Klient bude o tejto zmene informovaný, prostredníctvom uverejnenia na webovej stránke poskytovateľa, najmenej jeden mesiac dopredu. Ak klient s niektorými zmenami nesúhlasí, potom môže svoj nesúhlas vyjadriť písomne a poslať ho na kontaktné centrum poskytovateľa. Záležitosť bude následne riešená individuálne. Nesúhlas možno vyjadriť najneskôr deň pred nadobudnutím platnosti nových všeobecných podmienok. Ak klient v stanovenej lehote nevyjadrí svoj nesúhlas, tak sa má za to, že s novými všeobecnými podmienkami súhlasí a poskytovateľ tak ihneď začne vo vzťahu k tomuto klientovi uplatňovať nové všeobecné podmienky.

**8.5.** Všetky spory týkajúce sa predmetu zmluvy sú v prvom rade riešené zmierovacou cestou.