

Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb.

(ďalej len služby)

NETLINK s.r.o Vlkanovská 135 976 31 VLKANOVÁ IČO 36 628 263 IČ DPH: SK2021859598

Vydané v súlade so zákonom 351/2011 Z.z.o elektronických komunikáciach v znení neskorších predpisov.

Článok 1 - Úvodné ustanovenia

Spoločnosť NETLINK, s.r.o. so sídlom Vlkanovská 135, Vlkanová 976 31 Banská Bystrica ako poskytovateľ verejných telekomunikačných služieb je v rozsahu poverení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky oprávnená poskytovať verejné telekomunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a sprostredkovania prístupu do siete Internet. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačnej služby (ďalej len podmienky). Vymedzuje obsah zmluvného vzťahu medzi firmou netlink, s.r.o. a Klientom, ktorý vzniká podpísom Zmluvy o pripojení a poskytovaní verejnej telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.

Článok 2 - Vymedzenie základných pojmov

„Poskytovateľ“ je spoločnosť netlink s.r.o., ktorá poskytuje alebo zabezpečuje poskytovanie Služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, podľa Zmluvy a v rozsahu vydaných licencií a povolení.

„Porucha“ je taký stav, ktorý neumožňuje alebo sťažuje užívanie Služby obvyklým spôsobom. Nie je dodržaná štandardná kvalita Služby dohodnutá v Zmluve. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Komunikačného zariadenia elektrickou energiou.

„Klient“ je fyzická alebo právnická osoba, s ktorou firma netlink, s.r.o. uzavrie Zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.

„Kontaktná osoba“ je osoba na strane Klienta, s ktorou bude spoločnosť netlink, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Klient je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby spoločnosti netlink a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti netlink podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v Zmluve.

„Zmluva“ je zmluva o pripojení a poskytovaní verejnej telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť NETLINK, s.r.o. zaväzuje pripojiť koncové komunikačné zariadenie pre Klienta na verejnú komunikačnú sieť a poskytovať Klientovi dohodnuté Služby. Klient sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú komunikačnú sieť a mesačný poplatok za toto pripojenie.

„Preberací protokol“ je listina potvrdzujúca zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti netlink, s.r.o., prostredníctvom ktorých spoločnosť poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Klientovi do užívania v súvislosti so zriadeným prístupovým okruhom. Preberací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Klienta podpisuje Preberací protokol Kontaktná osoba. Preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

„**Cenník**“ je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti netlink, s.r.o. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

„**Služba**“ alebo „**Služby**“ sú najmä služby spočívajúce v prístupe k sieti Internet a ďalším službám, ktoré umožňuje táto sieť. Jedná sa o služby spomínané v Článku 3 Všeobecných podmienok.

„**Aktivačný poplatok**“ je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Sieť poskytovateľa, ktorý je Klient povinný zaplatiť spoločnosti netlink v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Cenníku.

„**Pripojenie do Sieť poskytovateľa**“ je pripojenie Koncového zariadenia do Sieť poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Klient bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu.

„**Obdobie**“ je jeden kalendárny mesiac začínajúci sa prvým dňom a končiaci posledným dňom mesiaca.

„**Komunikačné zariadenia**“ sú technické zariadenia, vrátane vedení, ktoré zabezpečujú vysielanie, prenos, smerovanie, alebo príjem informácií.

„**Koncové zariadenie**“ je Komunikačné zariadenie, prostredníctvom ktorého Klient využíva poskytované Služby.

„**Sieť poskytovateľa**“ je verejná dátová komunikačná sieť Poskytovateľa. Je to sústava všetkých funkčne prepojených Komunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou netlink pri poskytovaní Služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.

„**Prípojka**“ je súbor technických prostriedkov pripájajúcich komunikačné zariadenia Klienta k Sieť Poskytovateľa.

Článok 3 - Popis služieb spoločnosti NETLINK s.r.o.

Na základe Zmluvy uzatvorenej s Klientom poskytuje nasledovné služby:

1, prevádzkovanie portálu www.netlink.sk

2, prístup k sieti Internet a jej službám prostredníctvom siete Poskytovateľa (rýchlosť pripojenia je dohodnutá s Klientom v Zmluve)

3, doplnkové služby • prenájom mailserveru (mailhosting) a webserveru, Internetové služby zabezpečujú nepretržitý prístup do siete Internet. Služby sú nezávislé od objemu prenesených dát. Pripojenie Klienta do Internetu je realizované pripojením WLAN do Sieť Poskytovateľa, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej siete Internet. Služby sú poskytované nepretržite s výnimkou doby nevyhnutnej pre údržbu technických a softwarových prostriedkov, prostredníctvom ktorých sú služby poskytované, alebo vplyvom vyššej moci. Služby sú poskytované na území pokrytom signálom spoločnosti netlink, s.r.o. a prípadne na ďalších miestach, kde je službu technicky možné realizovať a Poskytovateľ sa s Klientom na tomto mieste dohodne. Spoločnosť netlink je povinná začať poskytovať Službu, ak sú splnené nasledovné podmienky: - Zmluva bola medzi zmluvnými stranami platne uzavretá, - Klient riadne a včas zaplatí spoločnosti netlink všetky svoje finančné záväzky, a to najmä prípojku a aktivačný poplatok, - Klient pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami, - Klient získava od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na využitie Služby, - Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti netlink znemožňovali začať poskytovanie Služby. Súčasťou poskytovania Služieb je predaj koncového komunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

Článok 4 - Komunikačné zariadenia

Komunikačné zariadenia pozostávajú z koncového zariadenia antena a bridge, rozhraním je konektor RJ 45, ktoré technicky umožňujú prihlásenie sa do siete Poskytovateľa a používanie Služieb. Komunikačné zariadenie musí byť pripojené k zariadeniu schválené pre použitie v SR. Komunikačné zariadenia sú vlastníctvom spoločnosti alebo klienta v zmysle zmluvy o pripojení. Zariadenie nie je možné prenajať treťou stranou, ani inak previesť na inú osobu. Nie je možné ho upravovať, či iným spôsobom do neho zasahovať. Klient zodpovedá za poškodenie, stratu alebo krádež Komunikačného zariadenia. Poškodenie, stratu alebo krádež Komunikačného zariadenia je Klient povinný ihneď po zistení oznámiť spoločnosti netlink s.r.o.. Spoločnosť netlink zablokuje užívateľské konto Klienta. Klient je zároveň povinný požiadať písomne, telefonicky o dočasné vyradenie z prevádzky. Spoločnosť netlink nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi v dôsledku neoprávneného zásahu do Komunikačného zariadenia, jeho straty alebo odcudzenia. Spoločnosť netlink nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi v dôsledku poveternostných vplyvov. Ak je potrebné počas platnosti zmluvy z technických alebo prevádzkových dôvodov Zariadenie vymeniť, spoločnosť netlink, s.r.o. má na to právo.

Článok 5 - Práva a povinnosti spoločnosti NETLINK s.r.o.

Spoločnosť netlink, s.r.o. je povinná:

- písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- predkladať Klientovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
- poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby,
- informovať Klienta o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
- realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Klient požiadal, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností. Okrem ďalších práv uvedených vo

Všeobecných podmienkach má spoločnosť netlink právo najmä:

- na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Klientom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť netlink Klientovi najneskôr do 7 dnu od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na Komunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti netlink,
- odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti netlink alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami
- dočasne obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 - nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do

zániku Zmluvy

- porušenia zmluvných podmienok zo strany Klienta - za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
- Klient použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- Klient použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo Sieti,
- Klient sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou netlink.
- overiť identifikačné a iné osobné údaje záujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
- uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Klienta až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti netlink a ak je to technicky uskutočniteľné,
- zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Klienta a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Klienta,
- na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
- z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby Komunikačných zariadení,
- v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť netlink povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky

Článok 6 - Práva a povinnosti klienta

Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Klient povinný najmä:

- používať Služby v súlade so **Zákomom**, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti netlink a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku, - platiť cenu za poskytnutú Službu a aktiváciu ako aj všetky súvisiace náklady v súlade so Zmluvou a Cenníkom, - používať iba koncové komunikačné zariadenie, ktoré dodáva spoločnosť netlink, - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti netlink písomne:• zmenu Kontaktnej osoby, a to najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa takejto zmeny,• zmenu svojich identifikačných údajov, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu, - používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete, - dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti netlink,- doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti netlink, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do desiatich pracovných dní. Na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada, - poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti netlink všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti netlink vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť spoločnosti netlink prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia.Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Klient právo najmä:- poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa cenníka,- bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,- obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na spoločnosť netlink, s.r.o., - sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou netlink.

Článok 7 - Podmienky uzavretia zmluvy

Práva a povinnosti spoločnosti netlink a Klienta sa budú riadiť Zákonom NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení, Všeobecnými podmienkami, ako aj platným Cenníkom spoločnosti netlink, prípadne osobitnými dohodami. Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Klient pri uzavretí Zmluvy. Podmienkou na uzatvorenie Zmluvy je predloženie platných dokladov potrebných k identifikácii Klienta. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok. Ak záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti.

Článok 8 - Trvanie a zánik zmluvy

Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve o pripojení určený čas poskytovania, výpovedná lehota je 1 mesiac. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou doporučenou oboch zmluvných strán. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.

Spoločnosť Netlink môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak:

1, ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

Klient je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu, ak:

1, spoločnosť netlink neposkytuje Službu v súlade so Zmluvou,

2, spoločnosť netlink neodstráni reklamovanú chybu Služby (Poruchu)

3, Klient môže písomne vypovedať Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť Poskytovateľovi zrejmé, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka. - Výpovedná doba 1 mesiac nje rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane; uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná doba. Zmluvu možno ukončiť aj odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanovenými Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.

Spoločnosť netlink je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak účastník:

- opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,

- nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov,²⁰⁾ alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
- opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
- opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:

neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi podnikom oznámená; ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník 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,

podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva,

podnik neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2.

Článok 9 - Zmena Zmluvy a Služieb

Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán písomnou formou. Klient môže požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo o zrušenie Služby. Na žiadosti o zmenu je Klient povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, IČO, DIČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Klienta alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Klient alebo fyzická osoba disponuje. Spoločnosť netlink je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Klientovi písomnou formou. Akceptácia tejto žiadosti sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou netlink a Klientom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Klient riadne oboznámený. Pokiaľ Klient nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.

Článok 10 - Ceny a platobné podmienky

Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Spoločnosť netlink, s.r.o. má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Spoločnosť netlink, s.r.o. je povinná písomne informovať Klienta o zvýšení (znížení) cien minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti ich zmeny. Fakturačným obdobím je jeden kalendárny mesiac. Fakturuje sa za službu vopred na jeden kalendárny mesiac. Dátum uskutočnenia

zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia. Cenu Služieb vyúčtuje spoločnosť netlink, s.r.o. Klientovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Faktúru je Poskytovateľ povinný vystaviť do 15 dní od uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od dátumu vystavenia faktúry. Klient je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti netlink, s.r.o. najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti netlink, s.r.o. je Klient povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval. Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Klienta, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti netlink, s.r.o. najmenej 10 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry. Ak Klient uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti netlink, s.r.o. v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Klient. Spoločnosť netlink, s.r.o. písomne upozorní Klienta (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Klient. Spoločnosť netlink je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Klienta voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Klienta. Tento zápočet je spoločnosť netlink povinná oznámiť Klientovi písomnou formou

Článok 11 – Právo na prístup k informáciám a riadenie prevádzky

Všeobecné informácie týkajúce sa internetových služieb poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“)

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

- Užívateľ má prostredníctvom služby internetového prístupu právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať všetky dostupné aplikácie a služby, len ak sú v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Zákazník má právo používať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia splnenia povinností voči oprávneným orgánom verejnej moci, zachovania bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa.

- Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v tomto nariadení.

- Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na

účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.

- Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služieb internetového prístupu na súkromie alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu tohto nariadenia. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť Služby internetového prístupu alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených tohto nariadenia.

základné parametre rýchlosti prenosu dát v sieti:

- **Minimálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je pre Službu internetového prístupu rovná hodnote 50% Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu. - **Bežne dostupná rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 80% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu. - **Maximálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú je možné bežne dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou, za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako maximálna rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. - Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Download-u ako množstvo prijatých dát a v prípade Upload-u ako množstvo odoslaných dát). - Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

- Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre zariadení a Siete ako aj počet Účastníkov zapojených v danej lokalite; čím viac Účastníkov spolu používa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým však nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

- Dosiahnutie uvedených rýchlostí Služby internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok Siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok Služby internetového prístupu).

- Poskytovateľ môže ponúkať aj iné služby, než sú služby prístupu k Sieti internet, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.

Prostriedky nápravy dostupné Užívateľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od uvedených rýchlostných parametrov služby v cenníku a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Užívateľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri dlho trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené nižšie, od výkonu vymedzeného nižšie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy. [Parametre jednotlivých programov sú uvedené v aktuálnom cenníku.](#)

Článok 12 – ZŤP (zdravotne ťažko pistihnutý)

Spoločnosť Netlink s.r.o poskytuje osobám s preukazom zŤP cenovo zvýhodnené pripojenie do internetu. Za niektorých podmienok a osobitnom posúdení realizujeme toto pripojenie bezplatne. (osoby na invalidnom vozíku).

Článok 13 - Zhromažďovanie a používanie informácií o Klientovi

Klient dáva podpisom Zmluvy spoločnosti netlink súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov do príslušných databáz. Spoločnosť netlink sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky

Článok 14 – Reklamácia

Klient je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote do tridsať dní odo dňa doručenia faktúry alebo odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie kvality. Klient je povinný reklamáciu spoločnosti netlink podať písomne, telefonicky. Spoločnosť netlink je povinná reklamáciu prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Klientovi do 30 dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti netlink. Správa o vybavení reklamácie musí mať písomnú, telefonickú, alebo elektronickú formou. Ak spoločnosť netlink písomne neoznámí Klientovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní od dátumu jej doručenia, reklamácia sa považuje za uznanú. V prípade, že spoločnosť netlink uzná reklamáciu Klienta za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je netlink v zmysle Zmluvy zodpovedný, tak spoločnosť zohľadní a zaúčtuje Klientovi zľavu z výšky odplaty za poskytované Služby vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná formou dobropisu.

Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť Netlink umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

Mimosúdne urovanie sporu

(1) Účastník môže predložiť úradu spor so spoločnosťou Netlink, ktorý poskytuje sieť alebo služby, týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

(2) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

- a)** meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
- b)** názov a sídlo podniku,
- c)** predmet sporu,
- d)** odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e)** návrh riešenia sporu.

(3) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Ak návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti uvedené v odseku 2, úrad účastníka vyzve na jeho doplnenie v lehote určenej úradom a poučí ho o právnych následkoch nedoplnenia návrhu. Ak účastník návrh na mimosúdne riešenie sporu nedoplní v lehote určenej úradom, úrad mimosúdne riešenie sporu zastaví.

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

(5) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je písomne vyjadrený súhlas podniku a účastníka s návrhom riešenia sporu zaslaný úradu v stanovenej lehote.

Článok 15 - Zodpovednosť za škodu

Spoločnosť netlink, s.r.o. nenesie voči Klientovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsahom údajov prenášaných Klientom v Sieti poskytovateľa. Spoločnosť netlink zodpovedá Klientovi za škodu, ktorú mu spoločnosť netlink spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy výlučne v rozsahu určenom Podmienkami. Nezodpovedá však za ušlý zisk Klienta spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti netlink za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť uhradenej odplaty za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok. Klient zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti poskytovateľa ako aj na komunikačných zariadeniach, ktoré mu boli zverené v Preberacom protokole, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Klienta až do okamihu odvezenia týchto zariadení spoločnosťou netlink. Spoločnosť netlink nezodpovedá Klientovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej telekomunikačnej siete iného telekomunikačného podniku, prostredníctvom ktorej sa Klient pripája na Sieť poskytovateľa a sieť Internet. Spoločnosť netlink nezodpovedá Klientovi za vznik škody spôsobenej na jeho výpočtovej technike a údajoch, ktorá bola spôsobená nedostatočnou ochranou tejto techniky.

Článok 16 - Záverečné ustanovenia

Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré Zmluva alebo Podmienky výslovne neupravujú, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov SR. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy. Zmluva a zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Klient podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis. Tieto Podmienky nadobudli platnosť a účinnosť odo dňa 01.11.2011