



VŠEOBECNÉ PODMIENKY spoločnosti Rainside s.r.o., na poskytovanie elektronických komunikačných služieb „ADSL“

vydané podľa § 40 a násl. zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).

RAINSIDE s.r.o. so sídlom Teslova 43, 821 02 Bratislava, IČO: 31386946 vydáva tieto všeobecné podmienky za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi poskytovateľom služby ADSL a účastníkmi elektronických komunikačných služieb.

Článok I.

Vymedzenie základných pojmov

„**Prístup do internetu**“ je pripojenie PC alebo LAN siete do internetu prostredníctvom siete IP, umožňujúce používať jednotlivé nástroje internetu.

„**aDSL**“ – (Asymmetric Digital Subscriber Line) je technológia, ktorá poskytuje účastníkovi asymetrický dátový prístup k verejnej službe, pričom v smere od poskytovateľa služby k účastníkovi (downstream) je prenosová rýchlosť dátového signálu vyššia ako v smere od účastníka k poskytovateľovi služby (upstream).

„**Upstream**“ – dáta prenesené smerom od účastníka k poskytovateľovi služby

„**Downstream**“ – dáta prenesené smerom od poskytovateľa služby k účastníkovi

„**DSL modem**“ - je telekomunikačné zariadenie ktoré umožňuje účastníkovi využívanie širokopásmových telekomunikačných služieb

„**Flat rate**“ - služba internetového pripojenia s neobmedzeným prenosom dát.

„**Agregácia**“ – parameter vyjadrujúci pomer, koľko účastníkov zdieľa šírku prenosového pásma

Popis, rozsah poskytovania služby ADSL

Služba EW ADSL pozostáva z nasledujúcich produktov: Služieb internetového prístupu, Služieb elektronickej pošty a Webhostingových služieb. Objednanie Webhostingových služieb a Služieb elektronickej pošty nie je podmienené objednaním si Služby internetového prístupu. Služba ADSL sa zriaďuje najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa účinnosti zmluvy o pripojení.

Služby internetového prístupu

Služby poskytujú plnohodnotné pripojenie jedného PC alebo LAN do internetu prostredníctvom modemu a prístupu DSL.

Rýchlosť v jednotlivých programoch ADSL nie je garantovaná, maximálna možná rýchlosť je do hodnoty v kbit/s uvedenej v Tarife Rainside s.r.o. poskytuje službu internetového prístupu v programoch podľa platnej tarify Rainside s.r.o.

Článok II.

Zmluvné podmienky poskytovania služby ADSL

1. Rainside s.r.o. poskytuje službu ADSL na základe Zmluvy o pripojení uzavretej s účastníkom. Rainside s.r.o. a účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife Rainside s.r.o. na poskytovanie služby ADSL.
2. Zmluvou o pripojení sa zaväzuje účastníkovi sprístupniť a poskytovať službu ADSL a účastník sa zaväzuje platiť Rainside s.r.o. cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby ADSL podľa týchto Všeobecných podmienok a Tarify Rainside s.r.o..
3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že žiadateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a platnú Tarifu Rainside s.r.o. a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované Rainside s.r.o..
4. Služba ADSL je poskytovaná podľa technických možností ST, a.s..

Článok III Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane Rainside s.r.o., ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve Rainside s.r.o., okrem porúch, za ktoré zodpovedá účastník.
 - b) na uzavretie zmluvy o pripojení, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle čl. III. ods. 1, bod 1, písm. c), tejto časti všeobecných obchodných podmienok
 - c) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom v súlade so všeobecnými podmienkami, toto právo musí uplatniť v príslušnom podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby

2. Účastník je povinný:
 - a) užívať službu ADSL iba v súlade s príslušnou Zmluvou o pripojení, s týmito Všeobecnými podmienkami a v súlade so zákonom č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách.
 - b) platiť cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby ADSL v súlade so Zmluvou o pripojení, Všeobecnými podmienkami a Tarifou Rainside s.r.o.,
 - c) uhradiť Rainside s.r.o. cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých cenách v prípade, že odstúpi od Zmluvy o pripojení a už sa začali práce spojené so sprístupnením služby ADSL.
 - d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov.

Článok IV. Práva a povinnosti Rainside s.r.o.

1. Rainside s.r.o. má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na zaplatenie ceny za sprístupnenú a poskytovanú službu ADSL podľa Zmluvy o pripojení a podľa Tarify Rainside s.r.o.
 - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve Rainside s.r.o. a na náhradu škody, ktorú účastník spôsobil pripojením takého DSL modemu na koncový bod služby ST DSL, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená TÚ SR a ktoré nespĺňa technickú špecifikáciu ST a nebol odporučený ST na pripojenie do VS ST,
 - c) odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení ak:
 - d) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné
 - e) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného poskytovateľa na území SR, alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu
 - f) záujemca nesúhlasí so všeobecnými obchodnými podmienkami
 - g) dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie služby ADSL z dôvodu:
 - jej zneužívania, aktivít narušujúcich integritu siete Rainside s.r.o., najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na prístupové heslá, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií - počítačové infiltrácie /Trójske kone, vírusy, červy), ďalej neoprávneným šírením diel, ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „etikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu
 - jej zneužívania, až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, a to ak zákazník dlhodobo a dokázateľne presahuje priemerný limit prenesených dát, meraných spoločnosťou Rainside s.r.o., (priemer za mesiac na zákazníka), a takýmto spôsobom vedome poškodzuje spoločnosť Rainside s.r.o..
 - nezaplatenia splatnej ceny do 25 dní odo dňa splatnosti faktúry, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení,
 - plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby zariadení.
 - porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka,
 - h) zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s týmito podmienkami,
 - i) zrušiť poskytovanie hostingových služieb a právo bez náhrady a upozornenia odstrániť www stránku účastníka umiestnenú na Rainside s.r.o. serveroch, ak zistí vlastnou kontrolou alebo na základe upozornenia tretej osoby, že www stránka účastníka obsahuje písomné, zvukové alebo obrazové diela, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky alebo všeobecne uznávanými etickými a morálnymi normami. WWW stránka účastníka nesmie byť v rozpore s obchodnou politikou Rainside s.r.o.. Rainside s.r.o. je oprávnený posúdiť a rozhodnúť, či obsah www stránky napĺňa vyššie uvedené znaky, ktoré sa považujú za podstatné porušenie zmluvy.

2. Za zneužívanie služby sa považuje najmä, ak účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení 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 či výhražných informácií, ako aj výhražného anonymného volania,

3. Rainside s.r.o. je povinný:

- a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle čl. III. ods. 1, bod 1, písm. c), tejto časti všeobecných obchodných podmienok,
- b) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby ADSL, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- c) vopred oznámiť účastníkom služieb priamo prostredníctvom emailu zaslaného do emailovej schránky účastníka obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby ADSL. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie a výpadkov služby ST DSL.
- d) oznámiť účastníkovi dátum zriadenia služby ADSL, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do internetu,
- e) viesť a archivovať záznamy o využívaní služby, ktoré slúžia k účtovaniu služby,
- f) odstrániť poruchy vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie služby ADSL, ktoré vznikli na strane poskytovateľa.

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu telefónnej siete ani za výpadok spojenia medzi Zákazníkom a Poskytovateľom spôsobený treťou stranou, či vyššou mocou.

Článok V. Zánik Zmluvy o pripojení

1. Zmluva o pripojení zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou Zmluvy o pripojení,
 - d) odstúpením od Zmluvy o pripojení,
 - e) smrťou alebo zánikom účastníka.
2. Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú môže účastník vypovedať:
 - a) z akéhokoľvek dôvodu alebo
 - b) aj bez udania dôvodu, a to za predpokladu, že bude dodržaná výpovedná doba, ktorá je zakotvená v zmluve.
3. Rainside s.r.o. je oprávnený vypovedať Zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú ak Rainside s.r.o. ďalej nemôže poskytovať verejnú telekomunikačnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
5. Rainside s.r.o. má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení ak účastník
 - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní od splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí
 - d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
 - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení
6. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak mu podnik
 - a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje dohodnutú službu podľa Zmluvy o pripojení alebo je poskytuje s podstatnými vadami,
 - c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu verejnej služby v určenom čase.

Časť VI Cena a platobné podmienky

1. Sadzby cien za poskytovanie služby ADSL, vrátane zliav, príplatkov, ako aj podmienky, za akých sa sadzby uplatňujú, upravuje platná Tarifa Rainside s.r.o..
2. Pri výpovedi, odstúpení od Zmluvy o pripojení alebo zmene programu na program s nižším mesačným poplatkom zo strany účastníka alebo pri odstúpení od zmluvy zo strany Rainside s.r.o., sa účastníkovi vracia pomerná časť ceny, ktorá bola predplatená na určitý počet mesiacov, za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia poskytovateľom.

4. Pravidelné periodicky sa opakujúce mesačné poplatky bez potreby podkladov potrebných na vyúčtovanie za účtovné obdobie sú účtované v danom mesiaci.
5. Služby vyžadujúce potrebu podkladov potrebných na vyúčtovanie sú účtované mesiac pozadu.
6. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť riadne a včas Poskytovateľovi za služby objednané v žiadosti o zabezpečenie prístupu do Internetu v lehote splatnosti faktúry.
7. Klient vždy uvedie pri platbe variabilný symbol, ktorý predstavuje číslo faktúry a len podľa neho možno platbu správne zaevidovať.
8. Peňažný záväzok sa považuje za splnený až pripísaním platenej sumy na účet Poskytovateľa v banke vyznačenej na faktúre.
9. Ak zákazník neuhradí faktúru do lehoty splatnosti, má poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania.

Časť VII. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú, resp. požadovanú službu ADSL alebo kvality poskytnutej služby ADSL.
2. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu ADSL je účastník oprávnený uplatniť písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do 30 dní od doručenia faktúry účastníkovi.
3. Reklamáciu na kvalitu poskytovanej služby ADSL je účastník oprávnený uplatniť písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej služby.
4. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady alebo kvality služby ADSL nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby.
5. Rainside s.r.o. písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia.
6. V prípade, ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany Rainside s.r.o. reklamácia uznaná, má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby; toto právo musí uplatniť v Rainside s.r.o. najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby a to v písomnej forme na adresu sídla poskytovateľa. Po márnom uplynutí tejto lehoty toto právo zaniká.

Časť VIII. Súhlas užívateľa so spracúvaním osobných údajov

1. Podpisom zmluvy užívateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas podľa § 7 odst.1,2,10 a 11 a § 23 zák. č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení na spracovanie *svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, využívaním, uchovávaním, zaznamenávaním, vyhľadávaním, usporadúvaním a/alebo poskytovaním na spracovanie v ekonomických a informačných systémoch registrovaných na Rainside s.r.o.*
2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvne strany meno, priezvisko, titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu, telefónne číslo, ak má na základe požiadavky užívateľa zostať utajené. Kategória prístupu k sieti.
3. *Podpisom zmluvy udeľuje užívateľ poskytovateľovi súhlas podľa §7 ods.1, 2, 10 a 11 zák. č. 428 / 2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na uvádzanie svojho obchodného* mena, sídla a/ alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách poskytovateľa.
4. Doba platnosti súhlasov užívateľa podľa tohto článku sa zhoduje s dobou vykonávania podnikateľskej činnosti poskytovateľa.

Časť VI. Doručovanie písomností

1. Po uzavretí Zmluvy o pripojení je účastník povinný písomne oznámiť Rainside s.r.o.. každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola oznámená ako posledná.
2. Ak faktúra nie je účastníkovi doručená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia je povinný túto skutočnosť oznámiť na Hotline centrum služieb zákazníkom Rainside s.r.o., príp. obchodnému zástupcovi ST. V prípade, že tak účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty.
3. V prípade písomností a upomienok, zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve o pripojení ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:
 - prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v odbernej lehote 7 dní alebo
 - nebolo možné účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení zistiť a doposlanie nie je možné.

Časť IX. Osobitné ustanovenia

Rainside s.r.o. si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby ADSL a platnú Tarifu Rainside s.r.o., a. s., resp. rozsah poskytovanej služby.

V prípade, že zo strany Poskytovateľa dôjde k poklesu, alebo nárastu ceny za poskytované služby špecifikované v článku 2 tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný túto zmenu oznámiť Zákazníkovi do 15 dní odo dňa rozhodnutia spoločnosti o zmene cien za poskytované služby. Ak Zákazník do 10 dní od dňa oznámenia neodpovie na avizované zmeny, má sa za to, že súhlasí s úpravou cien za poskytované služby od najbližšieho fakturovaného obdobia. Tak ako mu to oznámil Poskytovateľ.

Mechanizmus na urovanie sporov

V prípade sporov vzniknutých medzi poskytovateľom a užívateľom pri poskytovaní služieb na základe zmluvy, užívateľ a poskytovateľ sa zaväzujú tieto riešiť prednostne mimo súdnou dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, alebo jedna zo strán nebude vyvíjať snahu o jej dosiahnutie odmietnutím komunikácie s druhou stranou, je poskytovateľ, resp. užívateľ povinný zaslať písomnú upomienku druhej strane s poskytnutím lehoty na to ktoré plnenie. Následne na to je možné riešiť vzniknutý spor pri nesplnení zmluvných podmienok súdnou cestou, pričom miestne príslušným súdom pre riešenie sporov je súd miestne príslušný podľa sídla poskytovateľa.

Časť X. Záverečné ustanovenie

Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie j služby ADSL nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2006. Všeobecné podmienky sú zverejnené na stránke www.rainside.sk.