



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

### Úvodné ustanovenia

- 1.1. Rainside s.r.o. ďalej len („Poskytovateľ“) poskytuje svoje služby podľa Zákona o elektronických komunikáciách a v rozsahu povolení udelených Slovenským telekomunikačným úradom.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní služby spoločnosti Rainside s.r.o.
- 1.3. Podľa tohoto dokumentu sa upravujú obchodné podmienky, podľa ktorých Rainside s.r.o. poskytuje služby, práce a tovar (ďalej len služby) právnickým i fyzickým osobám.

### 2. Zmluva a zmluvné strany

- 2.1. Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú k zmluvnému vzťahu, ktorý je dohodnutý Zmluvou o poskytovaní elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Zmluva“) uzatvorenou medzi užívateľom a Poskytovateľom (viď čl. 3 Definície). V prípade nezhody medzi podmienkami dohodnutými v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach platia dohodnuté podmienky obsiahnuté v Zmluve.
- 2.2. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú: Všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb spoločnosti Rainside s.r.o., Technická a cenová špecifikácia služieb a číslované dodatky Zmluvy.

### 3. Definície pojmov

- 3.1. Užívateľ je právnická alebo fyzická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby.
- 3.2. Poskytovateľ je Rainside s.r.o.
- 3.3. Zodpovedný zástupca je osoba oprávnená zmluvnú stranu zaväzovať a uzavrieť Zmluvu.
- 3.4. Poverený pracovník je zodpovedným zástupcom určený pracovník užívateľa, ktorý pri jednaniach zabezpečuje a sprostredkovaná kontakt užívateľa s Poskytovateľom, je oprávnený konať vo veciach zriaďovania, prevádzky, kvality a rozsahu poskytovania služby, podpisuje odovzdávacie a iné protokoly.
- 3.5. Zriadenie služby je akt, písomne potvrdený na odovzdávacom protokole o sprevádzkovaní požadovanej služby v parametroch a v rozsahu uvedených v Zmluve zodpovedným zástupcom alebo povereným pracovníkom užívateľa na jednej strane, a zástupcom Poskytovateľa na druhej strane.
- 3.6. Zmena služby je akt písomne potvrdený na odovzdávacom protokole zodpovedným zástupcom alebo povereným pracovníkom užívateľa na jednej strane a zástupcom Poskytovateľa na druhej strane, o uskutočnení zmeny požadovanej služby v parametroch a v rozsahu uvedených v Zmluve, dodatku, dohode alebo objednávke potvrdené užívateľom.
- 3.7. Zapožičané zariadenie je zariadenie v majetku Poskytovateľa, ktoré v rámci poskytovaných služieb Poskytovateľ umiestnil v priestoroch užívateľa alebo určených užívateľom, a z ktorého pomocou poskytuje užívateľovi dohodnuté služby.
- 3.8. Námietka je vyjadrenie účastníka prípadne užívateľa elektronickej komunikačnej služby u príslušného správneho orgánu v nadväznosti na vybavenie reklamácie zo strany prevádzkovateľa.
- 3.9. Príslušný správny orgán je Slovenský telekomunikačný úrad.
- 3.10. Elektronické komunikačné služby (ďalej len služby), ktorých poskytovanie spočíva úplne alebo prevažne v prenose informácií pomocou telekomunikačných zariadení.
- 3.11. Chybné poskytnutý výkon, chybná služba je výkon, ktorý bol poskytnutý Poskytovateľom ako finálnym dodávateľom podľa konkrétnych okolností tak, že množstvo, rozsah alebo kvalita nezodpovedá zmluvne stanoveným podmienkam.
- 3.12. Porucha služby je taký stav poskytovanej služby, kedy dohodnuté parametre poskytovanej služby nezodpovedajú reálnym parametrom poskytovanej služby.
- 3.13. Dĺžka poruchy služby je celkový čas, počas ktorého prebiehala porucha služby.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 4.1. Poskytovateľ poskytuje užívateľovi služby v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach za zmluvne dohodnutú cenu.
- 4.2. Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny za poskytnutú službu podľa tarify, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia, to neplatí pri predplatených službách
- 4.3. Poskytovateľ môže odmietnuť uzatvoriť zmluvu o pripojení, ak je požadované spojenie na zadanom mieste neuskutočniteľné alebo poskytovateľ nemá záruku, že záujemca bude dodržiavať zmluvu, že je dlžníkom inej spoločnosti alebo je dlžníkom poskytovateľa, záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.
- 4.4. Poskytovateľ je povinný predkladať záujemcovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby.
- 4.5. Poskytovateľ zodpovedá v rámci poskytovania služieb za funkčnosť a kvalitu svojej siete a je povinný udržiavať telekomunikačnú infraštruktúru svojej siete v takom stave a kvalite, aby poskytované služby zodpovedali príslušným technickým a prevádzkovým štandardom a podmienkam stanoveným v Zmluve. Toto sa nevzťahuje na prípady spôsobené zásahom vyššej moci (t.j. okolnosťou, ktorou Poskytovateľ ani pri starostlivosti, ktorú je možné po ňom požadovať, nemôže odvrátiť, napr. vojna, povstanie, nepokoje, stávky, obchodná, menová, politická, alebo iné opatrenia úradu, prírodné udalosti ako požiar, povodeň, zemetrasenie a pod.) alebo obmedzenia služieb na príkaz oprávnených štátnych orgánov v dobe mimoriadnych opatrení, či iného dôležitého obecného záujmu.

- 4.6. Poskytovateľ je povinný odstrániť bezodkladne a na vlastné náklady poruchu poskytovanej služby, ktorá vznikla na zariadeniach v jeho vlastníctve. Poskytovateľ odstráni i poruchu preukázateľne spôsobenú alebo zavinenu úplne alebo z časti užívateľom na zariadení, a to na náklady užívateľa za podmienok dohodnutých medzi Poskytovateľom a užívateľom osobitne pre každý prípad.
- 4.7. Na odstránenie akejkoľvek poruchy je Poskytovateľ oprávnený využívať služby tretích osôb. V prípade využívania tretích osôb alebo ich technických prostriedkov zaisťuje Poskytovateľ opravy prípadných porúch v termínoch a za podmienok, ktoré mu poskytnú tretie osoby.
- 4.8. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo zastaviť poskytovanie služieb zo závažného technického alebo prevádzkového dôvodu, zo zákonného dôvodu, ktorý znemožňuje plnenie, alebo v prípade, keď zmluvný užívateľ mešká s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovateľ je povinný oznámiť v predstihu užívateľovi obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo nepravdivosti v poskytovaní služby, ktoré sú Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu oznámené.
- 4.9. Poskytovateľ je povinný uskutočniť užívateľom požadovanú zmenu parametrov poskytovanej služby obojstranne dohodnutú v dodatku a/alebo Technickej a cenovej špecifikácii služieb, a to najneskôr v termínoch v nich dohodnutých.
- 4.10. Poskytovateľ zodpovedá za prevádzku svojich zariadení a technických prostriedkov len po rozhranie, ktoré je definované v Technickej špecifikácii služieb.
- 4.11. Poskytovateľ umožní užívateľovi prijať opatrenie k ochrane a utajeniu prenášaných dát, napr. šifrovanie alebo kódovanie. Užívateľ tak musí urobiť spôsobom kompatibilným s komunikačným systémom Poskytovateľa, tzn. musí zachovať možnosť prenosu dát. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných dát a ani za takto porušené práva tretích osôb.
- 4.12. Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť užívateľovho informačného systému a jeho zariadení a softwaru pre prístup k Internetu alebo iným dátovým službám. Rovnako nie je zodpovedný za akékoľvek dátové služby prevádzkované inými subjektami vrátane informácií, ktoré sú prostredníctvom Internetu či dátových služieb zverejňované tretími osobami.
- 4.13. Poskytovateľ je povinný zverejňovať informácie o prípadných zmenách v poskytovanej službe na svojich hlavných WWW stránkach.

## 5. Práva a povinnosti užívateľa

- 5.1. Užívateľ je povinný hradiť sumy za služby poskytované podľa Zmluvy v sumách a termínoch stanovených v Technickej a cenovej špecifikácii Zmluvy a týchto Všeobecných podmienkach.
- 5.2. Užívateľ nesmie využiť služby poskytované podľa Zmluvy k prenosu informácií, ktorých obsah by bol v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej Republike, alebo využiť služby v rozpore s Pravidlami používania Internetu (PPI) prostredníctvom siete Poskytovateľa. Užívateľ nesmie obťažovať tretie strany zneužívaním služieb, hlavne zasielaním nevyžiadaných informácií, alebo uskutočňovať činnosť, ktorá by narušovala práva tretích osôb. Poskytovateľ má právo v prípade zistenia porušenia takejto skutočnosti užívateľom úplne pozastaviť služby až do doby, kým nedôjde k náprave. Týmto nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu zmluvnej ceny služby.
- 5.3. Užívateľ zodpovedá za to, že koncové zariadenia nadväzujúce na zariadenia Poskytovateľa, alebo na zapožičané zariadenia Poskytovateľa zaisťované v súlade so Zmluvou budú zodpovedať platným technickým normám, a že v prípade priameho napojenia k jednotnej telekomunikačnej sieti budú mať požadovanú homologizáciu a budú pripojené oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi.
- 5.4. Užívateľ má právo na vrátenie časti poplatkov zaplatených za čas poruchy služby. Výška a spôsob je špecifikovaný v čl. 6 a čl. 7 týchto Všeobecných podmienok.
- 5.5. Užívateľ sa zaväzuje, že zapožičané zariadenie nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňovať, a to ani v rámci budovy. Užívateľ zaisťuje, aby nebolo s týmito zariadeniami akýmkoľvek spôsobom manipulované, menené ich nastavenie, parametre a pod.. Škodou spôsobenú užívateľom alebo treťou osobou na uvedených zariadeniach nahradí užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.
- 5.6. Užívateľ umiestni zariadenie Poskytovateľa do technicky spôsobilého priestoru bez extrémnych teplôt a prachu.
- 5.7. Všetky zapožičané zariadenia, ktoré sú užívateľovi v rámci Zmluvy poskytnuté, zostávajú vo vlastníctve Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tieto zariadenia Poskytovateľa proti odcudzeniu, zničeniu a poškodeniu. Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú na zapožičaných zariadeniach Poskytovateľa umiestnených u užívateľa odo dňa ich prevzatia, do doby ich odstránenia pracovníkmi Poskytovateľa pri zrušení služby alebo ukončení Zmluvy.
- 5.8. Užívateľ je povinný zaisťovať spoluprácu s Poskytovateľom pri príprave inštalačných činností, úpravu alebo demontáž akýchkoľvek zariadení Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou.
- 5.9. Užívateľ je povinný zaisťovať na svoje náklady potrebné prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku a zariadení Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou podľa požiadaviek Poskytovateľa. Ak budú u užívateľa nainštalované zariadenia Poskytovateľa, zaisťuje užívateľ na svoje náklady jeho energetické napájanie.
- 5.10. Užívateľ je povinný umožniť Poskytovateľom povereným osobám na požiadanie v primeranom rozsahu prístup za účelom kontroly, údržby, opravy alebo inštalácie zariadení do priestorov, v ktorých sú alebo majú byť umiestnené zariadenia Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou službou podľa tejto Zmluvy. Čas, v ktorom nebol umožnený povereným osobám prístup k zariadeniam, sa v prípade poruchy alebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítava.
- 5.11. Užívateľ nesmie bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Poskytovateľa meniť nastavenia, zapojenia, umiestnenia a priestorové usporiadanie zariadení Poskytovateľa v koncovom bode užívateľa, v porovnaní so stavom pri zriadení služby. Užívateľ je povinný uskutočniť opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám v manipulácii so zariadením Poskytovateľa v koncovom bode užívateľa. Užívateľ zodpovedá za to, že zariadenia budú používané výhradne k zmluvnému účelu.
- 5.12. Užívateľ nesmie umožniť použitie u neho umiestnených zapožičaných zariadení tretím osobám.
- 5.13. Služby podľa Zmluvy sú určené len pre užívateľa. Užívateľ nesmie umožniť prístup k službám alebo prostredníctvom služieb tretej osobe.
- 5.14. Užívateľ je povinný zaisťovať spoluprácu s Poskytovateľom pri príprave stavebných a inštalačných činností, úprave alebo demontáži technického zariadenia Poskytovateľa súvisiaceho s poskytovanou službou. Spolupráca spočíva predovšetkým v zaisťovaní písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod užívateľa pri realizácii prípadných projektových, stavebných a inštalačných prác a poskytnutí všetkých potrebných podkladov a dokladov ku spracovaniu projektovej dokumentácie a získanie príslušných povolení. Ak je nutná odborná spolupráca s dodávateľom koncového zariadenia užívateľa, potom ju užívateľ na požiadanie Poskytovateľa zaisťuje na svoje náklady.
- 5.15. Užívateľ je povinný hlásiť Poskytovateľovi všetky zmeny svojho právneho postavenia, zmeny adresy, príp. zmeny lokalít účastníckych prípojok. Ak sa Poskytovateľ dozvie o neohlásenej uskutočnenej zmene iným spôsobom, ktorá nebola ohlásená a o ktorej sa domnieva, že je spôsobilá sťažiť vymáhateľnosť jeho pohľadávok alebo znemožniť poskytovanie služby, potom je oprávnený okamžite zrušiť zmluvu ku dňu zistenia takéhoto konania.

## Cena a platobné podmienky

- 6.1. Za práce a služby Poskytovateľa uhradí užívateľ Poskytovateľovi dohodnuté ceny.

- 6.2. Ceny poskytovaných služieb sú zmluvné. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť štruktúru a výšku cien za poskytované služby. Každá zmena cien služieb musí byť užívateľovi písomne oznámená aspoň 15 kalendárnych dní pred dňom, kedy zmena ceny (cenníku) nadobudne platnosť. Zmena cien služieb sa nevzťahuje na zmluvy alebo ich časti, u ktorých prebieha výpovedná lehota. Uvedená zmena sa považuje za zmenu tarify.
- 6.3. Zúčtovacie obdobie poskytovanej služby je jeden mesiac.
- 6.4. Účtovanie jednorázových služieb uskutočňuje Poskytovateľ faktúrou zaslanou alebo odovzdanou užívateľovi nasledovne:
- jednorázové zriaďovacie poplatky sú užívateľovi účtované zálohovo na základe podpisu alebo zmeny Zmluvy.
  - jednorázové poplatky sú faktúrované po uskutočnení príslušného plnenia;
- 6.5. Účtovanie pravidelne poskytovaných služieb s periódou fakturácie jeden (1) mesiac uskutočňuje Poskytovateľ faktúrou zaslanou alebo odovzdanou užívateľovi nasledovne:
- pravidelné poplatky sú faktúrované dňom poskytnutia služby, za úplné zúčtovacie obdobie sú účtované po skončení zúčtovacieho obdobia. Pre účely DPH sa dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia rozumie posledný deň poskytnutej služby v rámci daného zúčtovacieho obdobia, alebo deň uhradenia poplatku, podľa toho, ktorý nastane skôr.
  - pravidelné poplatky za neúplné zúčtovacie obdobie sú účtované spätne za mesiac, v ktorom je služba poskytovaná po prvý krát, a sú vypočítané ako jedna tridsatina (1/30) mesačného poplatku násobená dĺžkou neúplného obdobia zaokrúhlené smerom nadol na celé dni;
  - pravidelné poplatky odvodené od objemu prevádzky sú účtované spätne k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia vrátane, pričom rozhodujúce údaje pre fakturáciu sú dáta namerané zariadením Poskytovateľa, ktoré je umiestnené v jeho priestoroch;
- pravidelné poplatky za úplné zúčtovacie obdobie sú účtované zálohovo na začiatku zúčtovacieho obdobia; Pre účely DPH sa dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia rozumie posledný deň poskytnutej služby v rámci daného zúčtovacieho obdobia, alebo deň uhradenia poplatku, podľa toho, ktorý nastane skôr.
  - v prípade kúpy tovaru zaplatí užívateľ pred dodaním tovaru zálohu vo výške jedného percenta (100 %) dohodnutej kúpnej (alebo inštaláčnej) ceny do desiatich (10) dní odo dňa podpisu Zmluvy alebo dodatku, týkajúceho sa kúpy tovaru (alebo inštalácie).
- V prípade kúpy prechádza vlastníctvo zariadenia z Poskytovateľa na užívateľa až po úplnej úhrade jeho kúpnej ceny podľa Zmluvy.
- 6.8. V prípade, že z dôvodu poruchy na zariadení vo vlastníctve Poskytovateľa prevádzkovaného Poskytovateľom v súvislosti s predmetom Zmluvy dôjde aspoň trikrát v priebehu po sebe idúcich šesťdesiatich (60) kalendárnych dní k úplnému prerušeniu poskytovanej služby, a ak trvá každé takéto prerušenie najmenej dvadsaťštyri (24) hodín, môže užívateľ vypovedať Zmluvu so štrnásťdennou (14) výpovednou lehotou. Užívateľ má právo vypovedať takúto Zmluvu v priebehu šesťdesiatich (60) dní od prvého dňa, v ktorom užívateľ riadne nahlásil Poskytovateľovi prerušenie poskytovanej služby.

## Reklamačný poriadok

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá užívateľovi za množstvo a rozsah služby, pokiaľ služba podľa Zmluvy nebola poskytnutá v dohodnutom množstve alebo rozsahu, alebo Poskytovateľom predaný tovar nemá vlastnosti stanovené technickými podmienkami a vykazuje poruchy.
- 7.2. Reklamácia užívateľa môže byť uplatnená v prípade chybného poskytnutia služby alebo predaja tovaru realizovaných Poskytovateľom. V prípade chybného poskytnutia služby je zodpovednosť Poskytovateľa obmedzená na povinnosť odstrániť poruchu v stanovených termínoch ďalej a znížiť cenu v prípadoch uvedených v článku 6. Reklamáciu v tejto oblasti je možné uplatniť len na chybe uskutočnenom odstránení poruchy, alebo na neodstránení poruchy zariadení v majetku Poskytovateľa.
- 7.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá užívateľovi vznikne tým, že požadovaná služba bola chybné poskytnutá alebo nebola poskytnutá vôbec.
- 7.4. Za chyby zakúpeného tovaru zodpovedá Poskytovateľ, a to v rozsahu zákonom stanovenej alebo dohodnutej záruky.
- 7.5. Právo na uplatnenie reklamácie má výhradne užívateľ - osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom Zmluvu, alebo ňou splnomocnená osoba. V prípade reklamácie tovaru zakúpeného od Poskytovateľa môže reklamáciu uplatniť každý, kto sa preukáže dokladom o kúpe reklamovaného tovaru a záručným listom.
- 7.6. Všetky reklamácie týkajúce sa kvality alebo rozsahu poskytovaných služieb sa uplatňujú písomne (listom alebo faxom) alebo osobne, vždy na adresu Poskytovateľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa vyskytnutia sa chyby, resp. poruchy. Lehota na podanie reklamácie je zachovaná len v prípade, že reklamácia užívateľa je doručená poskytovateľovi najneskôr tridsiaty deň odo dňa vyskytnutia sa chyby, resp. poruchy.
- 7.7. V prípade osobného uplatnenia reklamácie, ktorá nemôže byť kladne vybavená ihneď, spíše sa o uplatnení reklamácie reklamačný zápis a reklamujúci obdrží kópiu tohoto zápisu. Poskytovateľ je povinný rozhodnúť o reklamácií v lehote najneskôr do 60 dní odo dňa jej podania za predpokladu, že bola podaná riadne a včas podľa bodu 7.6. týchto Všeobecných podmienok. V prípade, že užívateľ nedodržia lehotu na podanie reklamácie v zmysle bodu 7.6. týchto Všeobecných podmienok, poskytovateľ sa takto podanú reklamáciu odmietne.
- 7.8. V prípade, že riadne a včas podanú reklamáciu užívateľom poskytovateľ nevybaví v lehote uvedenej v bode 7.7. týchto Všeobecných podmienok má sa za to, že reklamácia sa považuje za uznanú.
- 7.9. Reklamáciu si musí uplatniť užívateľ, v prípade: chybné a/alebo neúplne poskytnutej telekomunikačnej služby (poruchy služby) bez zbytočného odkladu po zistení, pri reklamácií vyúčtovania telekomunikačných služieb do tridsiatich (30) dní od doručenia vyúčtovania. Pokiaľ užívateľ neuplatní reklamáciu chybné poskytnutej služby do tridsiatich (30) dní po poslednom dni trvania chybnej služby, právo reklamácie zaniká a na reklamácie doručené poskytovateľovi po tejto lehote poskytovateľ nebude prihliadať a odmietne ich.
- 7.10. Prípadné reklamácie účtovných dokladov uplatňuje užívateľ prostredníctvom svojho zodpovedného zástupcu výhradne písomne na adresu Poskytovateľa, najneskôr do tridsiatich (30) dní od obdržania účtovných dokladov s uvedením dôvodu reklamácie. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok. Poskytovateľ rozhodne o reklamácií v priebehu štrnástich (60) dní po jej obdržaní a o výsledku podá písomnú správu užívateľovi. Čiastka, na ktorú vznikne užívateľovi nárok na vrátenie z Poskytovateľom uznanej reklamácie bude užívateľovi vrátená.
- 7.11. Za začiatok chybné poskytnutej služby (začiatok doby poruchy služby) sa rozumie moment, kedy ju užívateľ oznámi telefonicky, alebo faxom. V prípade telefonického oznámenia, musí byť oznámenie užívateľa následne uskutočnené ešte písomne, faxom alebo doporučeným dopisom zaslaným najneskôr do dvanástich (12) hodín po telefonickom oznámení. Za moment ukončenia chybné poskytnutej služby (koniec poruchy služby) sa myslí okamžik, kedy Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť užívateľovi telefonicky, faxom či doporučeným dopisom.
- 7.12. V prípade kladne vybavenej reklamácie poskytovateľ vráti užívateľovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia. Užívateľ je však povinný toto právo uplatniť u poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby a to v písomnej forme a zaslané na poslednú známu adresu poskytovateľa. Po márnom uplynutí tejto lehoty toto právo zaniká.
- 7.13. Reklamáciu vybavuje Poskytovateľ v lehotách zodpovedajúcich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie: reklamácie poskytutých služieb do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní .
- 7.14. V prípade, že je reklamácia uznaná za oprávnenú, má užívateľ podľa charakteru chybné poskytnutého telekomunikačného výkonu právo na:
- zníženie ceny služby
  - vrátenie predplateného
  - opravu zariadení

- d) vrátenie peňazí zaplatených za predané zariadenie
- 7.15. Reklamácia chýb predaného tovaru vrátane odstránenia chyby musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Poskytovateľ s užívateľom nedohodne na dlhšej lehote.
- 7.16. Ak ide o právo na vrátenie preplatku, alebo na vrátenie už zaplatených cien účtovaných za služby z titulu kladne vybavenej reklamácie alebo rozhodnutia vydaného v správnom konaní, ktoré nadobudlo právnu moc, je prevádzkovateľ povinný preplatok či zaplatenú cenu vrátiť, pokiaľ bola úhrada platby uskutočnená, formou dobropisu v nasledujúcom mesačnom vyúčtovaní. V prípade čiastky vyššej ako je priemerná mesačná platba za posledných 6 mesiacov, ak nie je s účastníkom dohodnuté inak prevodným príkazom v nasledujúcom mesačnom vyúčtovaní. Pokiaľ nebola úhrada platby uskutočnená, stornom pôvodnej faktúry a vystavením novej faktúry.
- 7.17. Okrem dohodnutých reklamačných podmienok sa reklamácie riadia aj ustanovením § 44 zák. č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách.
- 7.18. Právo na vrátenie preplatku vzniknutého z titulu kladne vybavenej reklamácie alebo rozhodnutia vydaného v správnom konaní, ktoré nadobudlo právoplatnosť a vykonateľnosť a ktorý nebolo možno vrátiť (napr. z dôvodu zániku právnickej alebo podnikajúcej fyzickej osoby a pod.), sa premlčuje v lehotách stanovených všeobecnými právnymi predpismi (občiansky zákonník, obchodný zákonník). V prípade nedodržania lehoty zo strany Poskytovateľa pre vrátenie preplatku vzniknutého z titulu kladne vybavenej reklamácie alebo rozhodnutia vydaného v správnom konaní, ktoré nadobudlo účinky právoplatnosti a vykonateľnosti bude vrátený preplatok zvýšený o úrok z omeškania z dlhšej čiastky v zmysle príslušných právnych predpisov, počínajúc prvým dňom omeškania podľa príslušných zákonných ustanovení.

### Dĺžka trvania zmluvy

- 7.19. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluvné strany v zmluve nedohodli inak.
- 7.20. Zmluva môže zaniknúť:
- pisomnou dohodou zmluvných strán,
  - uplynutím výpovednej lehoty v dĺžke 1 mesiac, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca bezprostredne nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená doporučene výpoveď podaná ktoroukoľvek zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane. Ak podá užívateľ výpoveď, ktorej výpovedná lehota uplynie skôr než je dohodnuté po zriadení každej služby podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ právo účtovať užívateľovi jednorázový poplatok rovný sto percentám (100%) súčtu pravidelných mesačných poplatkov za každú službu podľa tejto Zmluvy za obdobie medzi koncom výpovednej lehoty a uplynutím doby od jeho zriadenia.
  - výpoveďou so štrnásťdňovou výpovednou lehotou podanou užívateľom, ak poruší Poskytovateľ množstvo porúch tak, ako je uvedené v odstavci 6.14. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede Poskytovateľa.
  - jednostranným odstúpením alebo zrušením Zmluvy Poskytovateľom, ak poruší užívateľ svoje záväzky podľa čl. 6 alebo čl. 5 Všeobecných podmienok, alebo ak poruší užívateľ opakovane niektorú povinnosť uvedenú v Zmluve, napr. platenie úhrad za poskytnuté služby, a v minulosti bol už zo strany Poskytovateľa písomne na porušenie povinnosti či záväzku upozornený. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od užívateľa pomernú úhradu výdavkov, s prihliadnutím na zostávajúcej dobe nerealizovaného kontraktu. Poskytovateľ má zároveň nárok na úhradu čiastky, o ktorú bola užívateľovi znížená cena v závislosti od doby trvania Zmluvy.
  - odstúpením Poskytovateľa od Zmluvy, ak sa po uskutočnení predbežných šetrení preukáže, že zapríčinením tretích strán je nemožné uskutočniť zriadenie služby užívateľovi podľa Zmluvy.
  - odstúpením užívateľa, ak mu poskytovateľ oznámil zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje
  - odstúpením užívateľa, ak ani po reklamáciách poskytovateľ neposkytuje službu podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami
  - odstúpením užívateľa, ak opakovane poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú závalu služby v určenom čase
  - odstúpením zo strany Poskytovateľa, pokiaľ užívateľ nesúhlasí so zmenou cien Poskytovateľa, ako je uvedené v odstavci 6.2 .
  - výpoveďou užívateľa bez udania dôvodu v prípade, ak je zmluva uzatvorená na dobu neurčitú
- 8.3. Pri zániku Zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi zariadenia, ktoré sú vlastníctvom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Všetky pohľadávky a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy zmluvné strany vyrovnajú najneskôr do 30 dní po ich zániku. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán a podľa vôle zmluvných strán majú trvať i po ukončení Zmluvy.
- 8.4. Pri ukončení Zmluvy, alebo jej časti výpoveďou podanou užívateľom pred zriadením služby alebo zriadením zmeny služby podľa Zmluvy, a to nielen z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy Poskytovateľom, je užívateľ povinný Poskytovateľovi nahradiť cenu rezervovanej služby a vynaložené výdaje pripadajúce na už uskutočnené práce a ich prípravu.

### 9. Dôvernosť informácií

- 9.1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto informácie neposkytnú tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Zväzok mlčanlivosti platí i po zániku Zmluvy.
- 9.2. Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s použitím jeho mena, obchodného názvu, ako referenčného zákazníka Poskytovateľa.
- 9.3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť, resp. ochranu prenášaných dát, presahujúce možnosti Poskytovateľa, je záležitosťou užívateľa uskutočniť na svojej strane príslušné opatrenia k zabezpečeniu dôvernosti (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia ku svojim koncovým zariadeniam.).

### 10. Súhlas užívateľa so spracúvaním osobných údajov

- 10.1. 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 získaním, zhromažďovaním, využívaním, uchovávaním, zaznamenávaním, vyhľadávaním, usporadúvaním a/alebo poskytovaním na spracovanie v ekonomických a informačných systémoch registrovaných na Rainside s.r.o.
- 10.2. Osobnými údajmi rozumieť 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.
- 10.3. 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.

10.4. Doba platnosti súhlasov užívateľa podľa tohto článku sa zhoduje s dobou vykonávania podnikateľskej činnosti poskytovateľa.

## **11. Záverečné ustanovenia**

11.1. Ani užívateľ, ani Poskytovateľ nie sú oprávnení vystupovať alebo iným spôsobom rokovať v mene druhej strany.

11.2. Náklady súdneho riadenia (trovy) uhradí tá strana, ktorá nemala v spore úspech, a to v takom pomere v akom v spore podľahla.

11.3. Zmluva môže byť zmenená len číslovanými písomnými dodatkami. Každý dodatok musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy s vyznačením, že sa jedná o zmenu Zmluvy.

11.4. Celá komunikácia týkajúca sa Zmluvy a plnení predmetu zmluvy, ktoré môžu mať v budúcnosti vplyv na posudzovanie spôsobu a rozsahu plnenia Zmluvy, musí byť vedená v písomnej forme (listom alebo faxom). Jednostranné akty zmluvných strán, pri ktorých nebola dodržaná požadovaná písomná forma, sú pre druhú stranu nezáväznú.

11.5. V prípade sporov vzniknutých medzi poskytovateľom a užívateľom pri poskytovaní služieb na základe zmluvy, užívateľ a poskytovateľ sa zaväzujú tieto riešiť prednostne mimosúdnou 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.

11.6. Ak je, alebo sa stane niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok neplatné či neúčinné, nedotýka sa to ostatných ustanovení týchto Všeobecných podmienok, ktoré zostávajú v platnosti a účinné. Poskytovateľ je oprávnený nahradiť neplatné/neúčinné ustanovenie ustanovením platným/účinným, ktoré najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do tej doby platí zodpovedajúca úprava obecné záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné odo dňa 1.1.2006.