

Všeobecné obchodné podmienky

Článok I.

Úvodné ustanovenia

- 1) **Roman Dolinajec HACOM**, s miestom podnikania: Bytčianska 56/20, 010 03 Žilina - Považský Chlmec, IČO: 44 662 173, zapísaný v živnostenskom registri Okresného úradu Žilina, Číslo živnostenského registra: 580-42739 (ďalej len „**Poskytovateľ**“) je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať verejné siete v zmysle všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 2) Podpisom Zmluvy o pripojení s Poskytovateľom (ďalej len „**Zmluva**“) fyzickou alebo právnickou osobou (ďalej len „**Účastník**“), táto akceptovala tieto Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa (ďalej len „**VOP**“), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 3) Odkazy kdekoľvek v Zmluve na Poskytovateľa, alebo Užívateľa sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov a právnych nástupcov a nadobúdateľov.
- 4) Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom upravené v Zmluve, VOP a cenníku služieb Poskytovateľa (ďalej len „**Cenník**“) sa riadia zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“).

Článok II.

Vymedzenie pojmov

- 1) Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „**Sieť**“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúci a smerovací zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.
- 2) Rádiové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré je schopné komunikovať pomocou vysielania, príjmu alebo vysielania a príjmu rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským alebo kozmickým rádiokomunikáciám.
- 3) Koncové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí;
- 4) Rozhranie je:
 - Koncový bod Sieťe, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k Sieťi a v prípade Sieťi zahŕňajúcej spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou, - Rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi rádiovými zariadeniami a jeho technické špecifikácie,
 - Rozhranie na prepojenie sietí alebo pripojenie osobitných Sieťi a jeho technické špecifikácie.
- 5) Poskytovanie Sieťe je zriadenie Sieťe, jej prevádzka, kontrola nad sieťou alebo jej sprístupnenie.
- 6) Cenník je tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje úpravu cien jednotlivej poskytovanej Služby, bezplatnej služby a podmienok, podľa ktorých sa tieto uplatňujú. Ceny za jednotlivú Službu uvedené v Cenníku sú pre Účastníka záväzné pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak
- 7) Službou sa rozumie zriadenie, poskytnutie, pripojenie, správa Sieťe Poskytovateľom a prenos vo forme videa, zvuku a elektronických dát na báze pripojenia prostredníctvom:
 - Prenajatého okruhu,
 - Širokopásmového pripojenia akým je bezdrôtové alebo DSL pripojenie do Sieťe Poskytovateľa, a do Sieťe Internet, za úhradu, v kvalite, rozsahu a v súlade s VOP, Zmluvou a Cenníkom, ktoré poskytuje Poskytovateľ Účastníkovi (ďalej len „**Služba**“ alebo „**Služby**“).
- 8) Dátová Sieť je počítačová Sieť Poskytovateľa, ktorej využívanie sa riadi VOP.
- 9) Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme videa, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené prostriedky a ktoré vytvára alebo je technologickou súčasťou Sieťe, alebo pomocou ktorého Poskytovateľ poskytuje Služby.
- 10) Identifikačné údaje Účastníka (ďalej len „**identifikačné údaje**“) sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba.
- 11) Osobné údaje sú údaje definované právnymi predpismi SR o ochrane osobných údajov.
- 12) Porucha je stav kedy Účastník nemôže využívať Sieť Poskytovateľa, alebo Služby, alebo tieto nespĺňajú parametre a kvalitu dohodnutú v Zmluve a VOP. (stav, kedy Účastník nemôže užívať Službu vôbec, resp. stav, kedy Služba nedosahuje stanovené parametre).
- 13) Internet je celosvetová počítačová Sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- 14) Nevyžiadaná prevádzka na Sieťi je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie Služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).
- 15) Zmluvný predajca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj Služby.

- 16)** Miesto pripojenia je miesto, v ktorom bude umiestnené koncové zariadenie Účastníka a/alebo koncové zariadenie Poskytovateľa.
- 17)** Agregáciou sa rozumie zdieľanie určitého celkového prenosového pásma väčším počtom Účastníkov. Agregácia sa dá vyjadriť aj číselne – agregačným pomerom. Ten sa počíta ako podiel kapacity, pridelennej všetkým Účastníkom a súčtu kapacít všetkých Účastníkov. Agregácia môže mať dočasný vplyv na parametre Siete.

Článok III.

Druhy a popis Služby

- 1)** Poskytovateľ poskytuje Službu v súlade so Zmluvou a VOP.
- 2)** Súčasťou poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. Nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete kdekoľvek na svete.
- 3)** Súčasťou poskytovanej Služby nie je podpora ani údržba sieťových aplikácií tretích strán, ktoré bežia na Sieti ako napr. NetBIOS.
- 4)** Poskytovateľ poskytuje Účastníkom Služby pri agregácií 1:5. Dočasná zmena parametrov Siete/Služby z dôvodu agregácie sa nepovažuje za zníženie/zhoršenie parametrov Služby.
- 5)** Veľkosť maximálneho povoleného objemu dát nie je obmedzená, pokiaľ v Cenníku nie je ustanovené inak (napr. FUP, spomalenie prenosovej rýchlosti po vyčerpaní určitého objemu dát a pod.).

Článok IV.

Práva a povinnosti

1) Poskytovateľ je povinný:

- a.** Uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle Zákona a čl. IV. bodu 2 c) VOP,
- b.** pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka vrátane Účastníka používajúceho predplatené Služby Poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- c.** Písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy 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,
- d.** Oznámiť Účastníkovi každý plánovaný výpadok Služby, a to v lehote stanovenej vo VOP,
- e.** Poskytovať Účastníkovi Služby dohodnuté v Zmluve v maximálne možnej kvalite, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve. **2)** Poskytovateľ je oprávnený:
- a.** Požadovať od Užívateľa úhradu za poskytovanú Službu,
- b.** Požadovať náhradu škody spôsobenej na Sieti Poskytovateľovi spôsobenú Účastníkom,
- c.** V lehote jedenkrát do mesiaca predkladať Užívateľovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytnutej Služby/Faktúru ak nie je v Zmluve stanovené inak,
- d.** Odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
- jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, VOP najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a VOP,
- e.** dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
- jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
 - podstatného porušenia iných podmienok dohodnutých v Zmluve, VOP, Cenníku zo strany Užívateľa, d. z dôvodov uvedených v Zmluve,
- f.** odstrániť, prípadne zamedziť šírenie informácií, ktoré sa dostali na jeho servery, a ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a Podmienok.
- g.** Požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.

2) Poskytovateľ je oprávnený vykonávať opatrenia na primerané riadenie prevádzky Siete. Tieto opatrenia sú transparentné, nediskriminačné a proporcionálne, nezakladajú sa na obchodných kritériách, ale na objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifickej kategórie prevádzky. Takéto opatrenia optimalizujú celkovú kvalitu prenosu, efektívne využívajú zdroje Siete, ale nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Môžu však vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie Účastníkov a na ochranu ich osobných údajov. V prípade porušenia zákonov SR, ohrozenia bezpečnosti, integrity alebo zneužívania Siete a Služby alebo vedúce ohrozeniu súkromia alebo zabezpečenia ochrany osobných údajov je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Služby, obmedziť objem dát, znížiť alebo znepriístupniť niektoré Služby. Obmedzenie objemu dát, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality Služby môže u Účastníka ovplyvniť najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb, a to tým, že služba sa môže obmedziť, spomaliť (pokles prenosovej rýchlosti, oneskorenie, kolísanie oneskorenia, stratovosť paketov), alebo dočasne prerušiť alebo úplne znepriístupniť. Uvedené môže mať vplyv najmä na aplikácie zahŕňajúce interaktívna reč/video alebo streamovanie videí 4K.

Článok V.

Práva a povinnosti Účastníka

1) Účastník je povinný:

- a.** Používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou, VOP a Cenníkom,
- b.** Platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej Faktúry,
- c.** Používať iba Telekomunikačné zariadenia v súlade so všeobecne záväznými technickými normami a smernicami
- d.** Oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne Poskytovateľovi:
 - Zmenu kontaktnej osoby, zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny, a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
 - Zmenu identifikačných údajov ako aj osobných údajov, ako aj iné údaje týkajúce sa uzavretej Zmluvy, a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
- e.** platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade so Zmluvou a VOP,
- f.** Zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch počas údržby, servisu a iných zásahov do siete, ako aj do siete Poskytovateľa, uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je ten za takúto škodu zodpovedný, a nie je povinný ju Užívateľovi nahradiť,
- g.** Poskytovať všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Poskytovateľom, umožniť, resp. Zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, údržbe a oprave Telekomunikačných zariadení.

2) Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo služieb na:

- a.** podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity
- b.** na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorským právam alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,
- c.** narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
- d.** svojvoľné pokusy o preťaženie Siete Poskytovateľa,
- e.** posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty (spamming), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup,
- f.** šírenie počítačových vírusov a iných nebezpečných aplikácií; účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie koncového zariadenia pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami, tak aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete poskytovateľa a siete Internet. **3)** Účastník je oprávnený:
 - a.** Uzavrieť zmluvu s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie,
 - b.** Využívať Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
 - c.** Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
 - d.** Dostať vyúčtovanie Služieb, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých Službách poskytnutých Poskytovateľom, ak o to Účastník požiada,
 - e.** Požadovať vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie dostupnosti/kvality Služby, v prípade, že je spôsobené Poskytovateľom; toto právo musí Účastník uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

- 3)** Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na koncových zariadeniach, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať, ak nie je nižšie uvedené inak, a to z dôvodu, že tieto sú aj počas celej doby trvania Zmluvy o pripojení (až do zaplatenia celej kúpnej ceny zo strany Účastníka) vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa.
- 4.** V prípade, ak sa užívateľ pri uzavretí Zmluvy zaviazal kúpiť Koncové zariadenia, stáva sa vlastníkom týchto Koncových zariadení až zaplatením celej dohodnutej ceny Koncových zariadení. Na odkupnú cenu Koncového zariadenia vystaví Poskytovateľ Účastníkovi faktúru do 30 dní odo dňa zániku Zmluvy.
- 5.** V prípade zániku Zmluvy je Účastník povinný najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa zániku Zmluvy:
- a.** vrátiť Koncové zariadenia nepoškodené Poskytovateľovi v prípade, že si ho nezakúpil, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo, alebo
 - b.** požiadať Poskytovateľa o demontáž predmetných Koncových zariadení v Mieste inštalácie výlučne na svoje náklady, alebo
 - c.** uhradiť hodnotu Koncových zariadení platnej v čase uzavretia Zmluvy.
- 6.** Vrátením Koncových zariadení Účastníkom sa rozumie ich skutočné odovzdanie a prevzatie v priestoroch ktorejkoľvek pobočky Poskytovateľa.
- 7.** Ak Poskytovateľ poskytne užívateľovi prístupové heslo, je Poskytovateľ oprávnený heslo kedykoľvek zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane Poskytovateľa. Účastník sa zaväzuje so svojim heslom nakladať ako s dôvernou informáciou a utajovať ho. Účastník nesie zodpovednosť za použitie svojho prístupového hesla.
- 8.** Účastník je povinný informovať Poskytovateľa o prípadnej krádeži, poškodení, zneužití technického zariadenia alebo karty bezodkladne. Účastník je povinný uhradiť vzniknutú škodu Poskytovateľovi do 15 dní odo dňa kedy predmetná udalosť nastala.
- 9.** Účastník je oprávnený požiadať Poskytovateľa o dočasné prerušenie (suspendovanie) služby počas jeho neprítomnosti v mieste inštalácie najmenej po dobu 1 mesiaca, a najviac však po dobu 3 mesiacov v kalendárnom roku, za poplatok uvedený v Cenníku. Doba dočasného prerušenia (suspendovania) služby v zmysle predchádzajúcej vety sa nezapočítava do doby viazanosti určenej podľa Zmluvy, pričom obdobie viazanosti sa predlžuje o dobu dočasného prerušenia (suspendovania) služby a doba viazanosti uplynie až dňom uplynutia doby skutočného užívania služby Účastníkom.
- 10.** V prípade, ak Účastník odmietne, resp. neumožní vykonanie odstránenia poruchy, stráca akýkoľvek nárok na zľavu alebo odškodné, resp. inú finančnú kompenzáciu.
- 11.** V prípade, ak Účastník nemá uhradené voči Poskytovateľovi všetky svoje záväzky, nemá nárok na bezplatné odstránenie Porúch a ich neodstránenie zo strany Poskytovateľa sa nepovažuje za porušenie Zmluvy o pripojení a VOP.
- 12.** Účastník sa zaväzuje nesprístupniť Službu tretej osobe/osobám.
- 13.** V prípade nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou Služby prístupu k internetu, (rýchlosť alebo iné parametre kvality Služby) je účastník oprávnený využiť nápravné prostriedky, ktorými sú najmä: možnosť nahlásiť problém (poruchu) na adresy/e-mail Poskytovateľa pre nahlasovanie porúch, možnosť podať reklamáciu podľa reklamačného poriadku (čl. VIII bod. 2 VOP), možnosť odstúpenia od Zmluvy bez sankcií, ak ani po opakovane uznanej reklamacii nie je poskytovaná Služba podľa Zmluvy alebo sa neposkytuje v stanovenej kvalite (čl. VI bod. 5 písm b) VOP), možnosť odškodnenia a systému úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality Služieb (pomerné (aliquotne) vrátenie ceny Služby Poskytovateľom v rámci uznanej reklamácie v súlade s čl. VIII bod. 8 VOP).

Článok VI. Zmluvné podmienky

- 1)** Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebný prístup k Sieti poskytovateľa a poskytnúť súvisiace Služby v rozsahu, spôsobom a na základe Zmluvy, VOP a Cenníka.
- 2)** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 3 mesiace, ak v Zmluve nie je uvedené inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán.
- 3)** Zmluva obsahuje podmienky, spôsob, rozsah pripojenia do Sieť Poskytovateľa, ako aj špecifikáciu a vymedzenie poskytovanej Služby, miesto jej poskytovania a dohodnuté ceny za Službu, a to na základe cien uvedených v Cenníku. Doba trvania Zmluvy ako aj poskytovania Služby, môže byť v Zmluve dohodnutá inak ako je uvedené vo VOP.
- 4)** Zmluva zaniká:
- a)** Uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b)** Dohodou účastníkov Zmluvy,
 - c)** Odstúpením od Zmluvy,
 - d)** Výpoveďou,
 - e)** Ak tak ustanovuje osobitný predpis.
- 5)** Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- a)** neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom, oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy 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,

- b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
- c) Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 6) Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť ak Účastník:
- a) Opakovane neoprávnenne zasahuje do Telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) Nezaplatil odmenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) Pripojí na Sieť Poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky zákonných predpisov platných v Slovenskej republike týkajúcich sa týchto zariadení, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými VOP, a ani na výzvu zariadenie neodpojí,
- d) Opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) Opakovane porušuje ustanovenia a podmienky Zmluvy a VOP.
- 7) Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Účastník povinný zaplatiť sankciu za nedodržanie doby trvania Zmluvy vo výške uvedenej v Cenníku.
- 8) Poskytovateľ a Účastník sú oprávnení dohodnúť si v Zmluve nájom Koncového zariadenia, a to za cenu uvedenú v Cenníku.
- 9) V prípade reklamácie alebo nefunkčnosti Koncového zariadenia vo vlastníctve Účastníka, je účastník oprávnený si od Poskytovateľa prenajať náhradné Koncové zariadenie.
- 10) Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v Zmluve a VOP dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Sieť, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením;
- 11) Výpovedná lehota je 1 - mesačná a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia po doručení výpovede zmluvnej strane, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
- 12) Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči Poskytovateľovi v súvislosti so Zmluvou
- 13) Poskytovateľovi vzniká nárok na úhradu ceny za poskytovanie Služby podľa Zmluvy a Podmienok, bez ohľadu na to či Účastník skutočne využíval Službu.
- 14) Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, keď v súlade s týmto zákonom prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej strany.
- 15) Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, môže Poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

Článok VII. Platobné podmienky

- 1) Účastník je povinný za Službu poskytovanú podľa Zmluvy a Podmienok platiť dohodnutú odmenu Poskytovateľovi na základe Poskytovateľom vystavenej faktúry v súlade s Cenníkom, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 2) Poskytovateľ vystaví a zašle Účastníkovi faktúru za poskytnuté služby vždy do 15 dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Účastníkovi dodaná dohodnutá Služba, ktorú je Účastník povinný uhradiť v lehote splatnosti. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť a zaslať Účastníkovi faktúru aj za viac mesiacov naraz.
- 3) Lehota splatnosti faktúry je 14 dní.
- 4) Odmena sa považuje za uhradenú okamihom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
- 5) V prípade omeškania Účastníka so zaplatením odmeny má Poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby zo Zmluvy, a to až do doby uhradenia tejto odmeny Účastníkom. Za obdobie prerušenia poskytovania Služby z vyššie uvedených dôvodov nezaniká nárok Poskytovateľa na plnú výšku odmeny za poskytovanie Služby dohodnutú v Zmluve.
- 6) V prípade omeškania so zaplatením odmeny je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania až do zaplatenia.
- 7) Účastník sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi poplatok 5,- Eur za každú upomienku zaslanú Účastníkovi v prípade jeho omeškania s platbou odmeny spoločne s náhradou poštovného.
- 8) V prípade ak má Účastník preplatok v cene za poskytovanú Službu môže Poskytovateľ preplatok započítať na úhradu za ďalšie fakturačné obdobie. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Poskytovateľa a preplatky Účastníka s existujúcimi záväzkami Účastníka voči Poskytovateľovi, vrátane takých, ktoré ešte nie sú splatné alebo sú premlčané, a to aj bez výslovného súhlasu Účastníka.

- 9) Účastník sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu 100,- Eur za nedodržanie doby trvania Zmluvy dohodnutej na dobu určitú.

Článok VIII. Reklamačný poriadok

- 1) Spôsob reklamácie výšky úhrady a postup vybavovania výšky úhrady reklamácie sa riadi ustanoveniami Zákona.
- 2) Účastník je oprávnený podať reklamáciu Poskytovateľovi na:
 - a) správnu výšku odmeny za Službu dohodnutú a poskytovanú podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka, ak sa Účastník domnieva, že výška odmeny vo faktúre za túto Službu bola vystavená nesprávne,
 - b) kvalitu Služby poskytovanú Poskytovateľom, ak sa Účastník domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou a VOP, c) neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve.
- 3) Reklamáciu je Účastník povinný doručiť písomne Poskytovateľovi v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré nebudú písomné alebo budú doručené po tejto lehote, nebudú Poskytovateľom akceptované.
- 4) V písomnej reklamácií Účastník uvedie identifikačné údaje, spolu s číslom Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný popis predmetu a dôvodu reklamácie.
- 5) Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od jej doručenia na adresu Poskytovateľa. Rozhodnutie bude obsahovať stanovisko Poskytovateľa k reklamácií, spolu s odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia.
- 6) Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením ustanovení čl. V VOP zo strany Účastníka.
- 7) Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytovanú Službu nemá pre Účastníka odkladný účinok na zaplatenie odmeny Poskytovateľovi v súlade so Zmluvou, VOP a Cenníkom, a Účastník je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti.
- 8) V prípade ak reklamácia bude uznaná za opodstatnenú, vráti Poskytovateľ Účastníkovi v rámci odškodnenia a systému úhrad pomerne (aliquotne) cenu Služby, pričom toto pomerné (aliquotne) vrátenie ceny bude zúčtované najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, alebo sa Poskytovateľ dohodne s Účastníkom na inom spôsobe odškodnenia.
- 9) Poskytovateľ je povinný oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 10) Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený predložiť tento spor za účelom jeho urovnania príslušnému orgánu alternatívneho alebo mimosúdneho riešenia sporov, alebo podať návrh na rozhodnutie príslušnému súdu.

Článok IX. Odstraňovanie porúch

- 1) Poskytovateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená zavineným porušením Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej telekomunikačnej služby po Rozhranie.
- 2) Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie Koncového zariadenia, ani iných zariadení, ktoré sú na Koncové zariadenie napojené v prípade ak dôjde k ich poškodeniu vplyvom skratu, blesku, prepätia alebo živeľnou udalosťou (napr. potopa, požiar).
- 3) Pokiaľ dôjde k poškodeniu Koncového zariadenia vo vlastníctve Účastníka v dôsledku skutočnosti podľa bodu 2 tohto článku VOP je povinný si zabezpečiť nové Koncové zariadenie Účastník na vlastné náklady.
- 4) Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom v rámci siete Internet.
- 5) Poruchy Účastník nahlásuje písomne na adrese miesta podnikania Poskytovateľa: Bytčianska 56/20, 010 03 Žilina, Považský Chlmec alebo prevádzkarne Poskytovateľa: Bytčianska 385/56, 010 03 Žilina, Považský Chlmec alebo elektronicky Poskytovateľovi na email adresu: obchod@hacom.sk. Pri ohlasovaní poruchy je Účastník povinný uviesť identifikačné údaje, číslo Zmluvy a jasný a zrozumiteľný popis poruchy. Poskytovateľ potvrdí elektronicky Účastníkovi prijatie ohlásenia poruchy.
- 6) V prípade, ak nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je Poskytovateľ povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy najneskôr do 10 hodín od nahlásenia poruchy Účastníkom a odstrániť takúto poruchu v lehote do 24 hodín od začatia prác, pokiaľ odstránenie poruchy spočíva v jeho personálnych a technických kapacitách. Uvedené časové limity na odstraňovanie porúch platia v prípade, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Účastník a Poskytovateľ sú oprávnení dohodnúť si v Zmluve VIP odstránenie poruchy, za ktorú je zodpovedný Poskytovateľ, pri ktorom sa zaväzuje Poskytovateľ odstrániť poruchu do 5 hodín od jej nahlásenia Účastníkom. 7) V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady Poskytovateľa.

Článok X.

Ochrana údajov Užívateľa

- 1) Podpisom Zmluvy Účastník udeľuje Poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov o sebe za účelom poskytovania Služby a prevádzkovania Siete na základe Zmluvy a VOP. Tento súhlas udeľuje Účastník v rozsahu Zákona, ako aj predpisov SR upravujúcich ochranu osobných údajov. Poskytovateľ použije osobné údaje iba pre účely a v rozsahu Zákona, a to po dobu existencie zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Po skončení tohto vzťahu je Poskytovateľ ich povinný zlikvidovať s výnimkou uchovania evidencie, ktorú povoľuje Zákon.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť náležitú ochranu identifikačných údajov, ako aj osobných údajov Účastníka v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Poskytnutie uvedených údajov tretím osobám je možné iba v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v rozsahu a v súlade s týmito predpismi. Podmienky a rozsah zabezpečovania ochrany osobných údajov vyplývajú z aplikácia GDPR v zmysle interných dokumentov Poskytovateľa a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje zlikvidovať osobné údaje účastníkov najneskôr po skončení zmluvných vzťahov.

Článok XI.

Zodpovednosť za škodu

- 1) Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, alebo neposkytnutím Služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a VOP, a to len do časti ceny podľa Cenníka alebo Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Účastníkovi poskytovaná Služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo Služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami, ak takto spôsobnú škodu spôsobil alebo mohol spôsobiť Poskytovateľovi.
- 2) Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia, alebo Siete poskytovateľa, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Telekomunikačného zariadenia alebo ak Účastník poruší ustanovenia VOP.
- 3) Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku, ani za akékoľvek iné ekonomické, priame, nepriame, alebo následné škody vzniknuté Účastníkovi a súvisiace s poskytovaním Služby na základe Zmluvy, Podmienok alebo Cenníka.
- 4) Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za nimi spôsobenú škodu v dôsledku porušenia povinností a ustanovení Zmluvy, Podmienok, Cenníka a Zákona, ako aj iných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ ani Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

Článok XII.

Oznamovanie

- 1) Všetky písomné dokumenty, ktoré si budú Poskytovateľ a Účastník doručovať na základe Zmluvy, VOP alebo Zákona sú si zmluvné strany povinné doručiť osobne alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo na poštovú adresu Poskytovateľa.
- 2) Písomnosti sa považujú za doručené okamihom doručenia písomností zmluvnej strane, ak sú doručené spôsobom a na adresu podľa Čl. XII bod 1 VOP. Faktúra na Služby dodané Účastníkovi Poskytovateľom je doručená Účastníkovi okamihom odoslania e-mailu na emailovú adresu Účastníka, ktorého prílohou je elektronická faktúra na Služby dodané Účastníkovi poskytovateľom.
- 3) Zásielka sa považuje za doručenú, aj keď ju adresát odmietol prevziať, a to dňom odmietnutia prevzatia. Zásielka sa považuje za doručenú, aj keď ju adresát neprevzal v odbernej lehote, a to dňom vrátenia zásielky zasielateľovi, aj keď sa o nej adresát nedozvedel. V prípade vrátenia zásielky z adresy adresáta uvedenej v záhlaví Zmluvy ako nedoručenej z dôvodu, že adresát je na danej adrese neznámy, sa zásielka považuje za doručenú dňom vrátenia zásielky zasielateľovi.
- 4) Osoby oprávnené prebrať písomné dokumenty zmluvnej strany sú členovia štatutárnych orgánov, alebo osoby splnomocnené štatutárnymi orgánmi na preberanie písomných dokumentov.
- 5) V prípade informovania Účastníka o technickom stave poskytovaní Služieb, alebo o plánovanom prerušení poskytovaní Služieb podľa Zmluvy môže Poskytovateľ použiť aj elektronickú poštu a zaslať takúto informáciu na e-mailovú adresu, ktorú uviedol Účastník v Zmluve.

Článok XIII.

Zmeny VOP a Cenníku

- 1) Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť VOP, Cenník, ako aj cenu za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve.
- 2) V prípade zmeny, alebo doplnenia VOP, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutej s Účastníkom v Zmluve je Poskytovateľ povinný ohlásiť túto zmenu alebo doplnenie Užívateľovi najneskôr 30 dní vopred.
- 3) Účastník má v dôsledku takejto zmeny alebo doplnenia VOP, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve právo odstúpiť od Zmluvy. Účastník doručí písomné odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľovi, a to najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti takýchto zmien.
- 4) Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti zmien alebo doplnenia Podmienok alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve.
- 5) VOP platia po celú dobu platnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou medzi Poskytovateľom a Účastníkom, a aj po jeho skončení, až do doby konečného vyrovňania všetkých nárokov a záväzkov z neho vyplývajúcich.

Článok XIV.

Mlčanlivosť

- 1) Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám. 2) Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, je Účastník oprávnený Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s písomným súhlasom Poskytovateľa.

Článok XV.

Riešenie sporov

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade rozporov riešiť svoje vzťahy v prvom rade dohodou prípadne prostredníctvom orgánu alternatívneho riešenia sporu podľa ust. § 75 Zákona v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo prostredníctvom mimosúdneho riešenia sporov podľa ust. §75a Zákona. Ak nedôjde k dohode/riešeniu o sporných otázkach postupom podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená požiadať o rozhodnutie sporu miestne príslušný súd.

Článok XVI.

Záverečné ustanovenia

- 1) Pokiaľ akékoľvek z ustanovení Zmluvy, VOP alebo Cenníka nie je celkom alebo sčasti platné alebo účinné alebo neskôr stratí platnosť alebo účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Namiesto neplatných alebo neúčinných ustanovení Zmluvy, VOP a Cenníka, a na vyplnenie medzier, sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu Zmluvy, VOP a Cenníka.
- 2) Právne vzťahy Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Zákona a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3) VOP sa vyhotovujú v 2 (dvoch) rovnopisoch. Po podpise Zmluvy dostane Účastník a Poskytovateľ po 1 (jednom) ich rovnopise, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 4) VOP a Cenník sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 5) VOP boli vypracované Poskytovateľom a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 27.05.2016