

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY spoločnosti FÉRnet SK, s.r.o. pre Zmluvy o poskytovaní služby INTERNET

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti FÉRnet SK, s.r.o. pre Zmluvu o poskytovaní služby INTERNET (ďalej len „VZP“) upravujú vzájomné právne vzťahy Klienta a spoločnosti FÉRnet SK, s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“) v súlade s platným právnym poriadkom.
- 1.2. Tieto VZP platia na všetky právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, pokiaľ osobitná zmluva upravujúca tie isté vzťahy neustanovuje inak.
- 1.3. VZP sú zverejnené na webovom sídle poskytovateľa www.fer-net.sk

2. DEFINOVANIE POJMOV NA ÚČELY VZP

- 2.1. **Klient** – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu na základe uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní služby INTERNET, alebo ktorá je s Poskytovateľom v rokovaní o uzatvorenie takejto Zmluvy.
- 2.2. **Poskytovateľ** – obchodná spoločnosť FÉRnet SK, s.r.o., so sídlom Pri bitúnku 1517/28, 908 41 Šaštín-Stráže, IČO: 51880334, spoločnosť zapísaná v OR OS Trnava, oddiel Sro, vložka číslo 42829/T.
- 2.3. **Odmena** – suma, ktorú Klient hradí poskytovateľovi za prevádzkovanie služby INTERNET v rozsahu, za cenu a v dohodnutom časovom intervale špecifikovanú v samotnej zmluve.
- 2.4. **Služba** – predstavuje predmet záväzkového vzťahu, na ktorý sa zaviazal Poskytovateľ Klientovi v zmysle špecifikácie uvedenej v Zmluve a týchto VZP. Rozsah poskytovaných služieb je uverejnený na webovom sídle poskytovateľa www.fer-net.sk
- 2.5. **Zmluvná strana** – zmluvná strana tejto Zmluvy – Klient alebo Poskytovateľ, spoločne taktiež Zmluvné strany.
- 2.6. **VZP** – tieto Všeobecné zmluvné podmienky Poskytovateľa.
- 2.7. **Zmluva** – Zmluva o poskytovaní služby INTERNET alebo jej zmluvný ekvivalent, uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom, pozostávajúca z formulára (ďalej len „formulár“), do ktorého Klienti vpisujú požadované údaje v Zmluvných podmienkach.
- 2.8. **Program** – pomenovanie pre jednotlivé variácie služieb ponúkané a odplatne poskytované Poskytovateľom.
- 2.9. **Viazanosť** – obdobie, na ktorom sa dohodli zmluvné strany. Počas tohto obdobia nemôže Klient vypovedať Zmluvu, okrem prípadov uvedených v týchto VZP. V prípade predčasného ukončenia počas doby viazanosti, a to z iných dôvodov než uvedených v týchto VZP, má Poskytovateľ právo vyžadovať Zmluvnú pokutu vo výške 166 €, čo však nemá vplyv na Poskytovateľov nárok na dlžnú čiastku vzniknutú neuhradením oprávnené vystavených faktúr za dodanie služieb ako aj iných oprávnených nákladov.
- 2.10. **Dodatok** – dodatok ku Zmluve o poskytovaní služby INTERNET, ktorý sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu viazanosti v predmetnom dodatku uvedenú.
- 2.11. **Akcia** – mimoriadne zvýhodnenie poskytovanej služby v rozsahu upravenom v samotnej zmluve alebo ponukovom liste (letáku).
- 2.12. **Zákon** – z.č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách.

3. SLUŽBY A ÚKONY PRI POSKYTOVANÍ INTERNETU

- 3.1. Poskytovateľ poskytne Klientovi Službu, ktorú Klient špecifikuje v Zmluve, pričom túto Službu Poskytovateľ poskytne Klientovi v rozsahu a kvalite dohodnutom pri uzatvorení zmluvy.

4. MECHANIZMUS UZAVRETIA ZMLUVY MEDZI POSKYTOVATEĽOM A KLIENTOM

- 4.1. Poskytnutie Služby Poskytovateľa si Klienti záväzne objednávajú vyplnením písomného vyhotovenia Zmluvy a jeho dorúčením na kontaktnú adresu Poskytovateľa. Zmluvu vyhotovuje Poskytovateľ vo forme predtlačenej formulára (ďalej len „formulár“), do ktorého Klienti vpisujú požadované identifikačné údaje a jednoznačne špecifikujú svoje požiadavky na nimi požadované poskytnutie Služby.
- 4.2. Zmluva musí byť podpísaná Klientom s uvedením miesta a dátumu podpisu, inak nie je ani pre jednu zo zmluvných strán záväzná.
- 4.3. V prípade, že Zmluva neobsahuje požadované identifikačné údaje alebo požiadavka Klienta nie je jednoznačne špecifikovaná, zašle Poskytovateľ, po prípadnej predchádzajúcej konzultácii, Klientovi návrh Zmluvy späť a súčasne ho vyzve na doplnenie chýbajúcich údajov alebo upresnenie požiadavky Klienta.
- 4.4. Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom vzniká okamihom prijatia Zmluvy druhou zmluvnou stranou alebo konkludentným prejavom potvrdzujúcim dohodu t.j. dodaním služby zo strany Poskytovateľa.
- 4.5. V prípade podpísania Dodatku k tejto Zmluve, sa tento uzatvára na dobu určitú, a to po dobu viazanosti vyšpecifikovanú v predmetnom Dodatku.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Poskytovateľ je povinný:
 - 5.1.1. poskytnúť Klientovi Službu, ktorá mu umožňuje prístup do siete Internet v zmysle tejto zmluvy, na dojednanom mieste, v rozsahu a kvalite, s uvedením upozornenia na možnosť priebežných zmien v týchto skutočnostiach;
 - 5.1.2. dodržiavať a riadne plniť všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú zo Zmluvy, z týchto VZP ako aj z príslušných ustanovení právnych

predpisov platných v Slovenskej republike a upravujúcich právny vzťah Poskytovateľa s Klientom;

- 5.1.3. zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri rokovaníach o uzavretí Zmluvy alebo v súvislosti s poskytovaním Služby, a to aj v prípade, ak nedošlo k uzavretiu Zmluvy;
- 5.1.4. bezodplatne odstrániť poruchy na poskytovaní Služby, ktoré zavini;
- 5.1.5. oznámiť Klientovi dátum sprístupnenia Služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Klientovi využívanie Služby.
- 5.2. Klient je povinný:
 - 5.2.1. riadne a včas uhradiť Odmenu Poskytovateľa;
 - 5.2.2. užívať Službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Zmluvou, týmito VZP a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - 5.2.3. používať pri užívaní Služby iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
 - 5.2.4. chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi za účelom zmeny týchto údajov;
 - 5.2.5. oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy;
 - 5.2.6. zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie Služby a rovnako neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
 - 5.2.7. poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na účely plnenia predmetu Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ je oprávnený činnosti uvedené v Zmluve alebo ich časť vykonávať prostredníctvom tretích osôb. Poskytovateľ zodpovedá za to, že tieto osoby sú odborne spôsobilé na poskytovanie Služby, že tieto osoby sú zaviazané mlčanlivosťou v zmysle článku 10 týchto VZP.
- 5.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo považovať za neplatné a právne irelevantné všetky splnomocnenia a oprávnenia udelené štatutárnymi orgánmi spoločnosti do dňa prípadného prevodu obchodných podielov spoločnosti na nových spoločníkov.
- 5.5. Zmluvné strany nie sú oprávnené bez súhlasu druhej zmluvnej strany previesť práva, povinnosti, pohľadávky založené Zmluvou alebo pohľadávky zo Zmluvy vyplývajúce na tretie osoby, ibaže je v Zmluve uvedené inak.
- 5.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby, v prípade ak Klient:
 - 5.6.1. je v omeškani so zaplatením Odmeny Poskytovateľa;
 - 5.6.2. porušuje zmluvné podmienky v zmysle Zmluvy a týchto VZP;
 - 5.6.3. zneužíva Službu alebo umožní jej zneužívanie.
 - 5.6.4. zneužívaním Služby sa na účely Zmluvy rozumie najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej Služby za odplatu tretím osobám, ak Klient uviedol o svojej osobe nesprávne alebo nepravdivé identifikačné údaje alebo ak zmeny v takýchto údajoch neoznámil Poskytovateľovi včas.
- 5.7. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby podľa predchádzajúceho bodu týchto VZP až do času, kedy v plnom rozsahu nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania Služby. Za obnovenie poskytovania Služby môže Poskytovateľ žiadať zaplatenie osobitnej odmeny vo výške 10 € (slovom: desať euro).

6. ODMENA

- 6.1. Klient sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnutie Služby špecifikovanej v Zmluve Odmenu vo výške a za podmienok špecifikovaných v Zmluve alebo v týchto VZP.
- 6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Odmena je splatná v mesiaci, v ktorom poskytovateľ dodáva službu Klientovi (za bežný mesiac). Poskytovateľ vystaví Klientovi faktúru vždy do 5. dňa príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom mu bude poskytovať Službu a Klient sa zaväzuje túto faktúru uhradiť najneskôr do 15 dní od jej vystavenia
- 6.3. Odmena je splatná v Eurách podľa Zmluvy.
- 6.4. Odmena zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s výkonom činnosti Poskytovateľa podľa uzavretej Zmluvy, ibaže sa zmluvné strany dohodnú inak.

7. PLATOBNÉ PODMIENKY A SPLATNOSŤ ODMENY

- 7.1. Odmena Poskytovateľa v zmysle bodu 6.1. týchto VZP sa uhrádza na základe doručenej faktúry vystavenej Poskytovateľom na ťarchu Klienta, spravidla bankovým prevodom alebo vkladom na účet Poskytovateľa.
- 7.2. Ak nie je ustanovené inak, posledným dňom splatnosti Odmeny je 15. deň odo dňa vystavenia príslušnej faktúry.
- 7.3. Pri uzatváraní Zmluvy je Klient oprávnený zvoliť si spôsob fakturácie, t.j. podobu tlačenej alebo elektronickej faktúry, ktorú mu bude Poskytovateľ na základe uzatvorenej Zmluvy a týchto VZP doručovať.
- 7.4. Počnúc voľbou spôsobu fakturácie je Poskytovateľ povinný doručovať Klientovi faktúru iba a výlučne v takto určenej podobe, pričom v prípade zvolenia si doručovania elektronickej faktúry Poskytovateľ je povinný doručovať takúto faktúru na e-mailovú adresu Klienta, ktorú Klient uviedol v Zmluve.

- 7.5. Splnením záväzku zaplatiť Odmenu v zmysle uzavretej Zmluvy alebo týchto VZP sa rozumie okamih pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa.
- 7.6. V prípade vzniku dlžnej sumy z predchádzajúcich období, považuje Poskytovateľ dlžnú sumu za uhradenú až v momente uhradenia tejto sumy v plnej výške.

8. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 8.1. Klient má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú, resp. požadovanú službu INTERNET alebo kvality poskytnutej služby INTERNET a to písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do posledného dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola faktúra Klientovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie. Na podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom ako písomnou formou, sa neprihliada ako na reklamáciu, pokiaľ nie je doplnený o písomnú formu najneskôr do troch pracovných dní.
- 8.2. V písomnej reklamacii je Klient povinný uviesť svoje identifikačné údaje, službu, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
- 8.3. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je potrebné k reklamácii priložiť písomnú plnú moc.
- 8.4. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované verejné elektronické komunikačné služby.
- 8.5. Poskytovateľ písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia.
- 8.6. V prípade, ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany Poskytovateľa reklamácia uznaná, má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- 8.7. Účastník je v súlade s ust. § 73 ods. 1 Zákona (mimosúdne riešenie sporov) oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

9. ZÁNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU MEDZI POSKYTOVATEĽOM A KLIENTOM

- 9.1. Zmluva zaniká nasledujúcimi spôsobmi:
- 9.1.1. písomnou dohodou oboch zmluvných strán;
- 9.1.2. jednostranným odstúpením Poskytovateľa od zmluvy;
- 9.1.3. výpoveďou zmluvy zo strany Klienta, pričom spôsob a okolnosti ich uplatnenia sú opísané v nasledujúcich bodoch tohto článku VZP.
- 9.2. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť písomnou formou, ak omeškanie Klienta s akoukoľvek platbou podľa uzavretej Zmluvy presahuje 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa splatnosti príslušnej platby. Poskytovateľ upozorní Klienta na omeškanie so zaplatením akejkoľvek platby a poskytne mu sedemdnňovú lehotu na jej zaplatenie. Márnym uplynutím tejto lehoty je Poskytovateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť s okamžitou platnosťou.
- 9.3. V prípade podpísaného Dodatku, týkajúceho sa viazanosti k Zmluve, je Klient oprávnený túto zmluvu vypovedať v súlade s ustanoveniami uvedenými v Dodatku.
- 9.4. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu kedykoľvek, okrem plynutia doby viazanosti, kedy je možné vypovedať zmluvu len v prípade opakovaných porúch spojených s poskytovaním služieb podľa Zmluvy.

10. OSOBNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Informácie, ktoré akákoľvek zmluvná strana získa na základe Zmluvy, podliehajú obchodnému tajomstvu a ak uzavretá Zmluva neustanovuje inak, žiadna zmluvná strana ich nezverejní bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 10.2. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o podmienkach poskytovania Služby Poskytovateľom Klientovi a neexistujú žiadne iné dohody, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo v týchto VZP.

11. OCHRANA ÚDAJOV

- 11.1. Podpisom Zmluvy Klient súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle Zákona a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov o ochrane osobných údajov. Zároveň Podpisom Zmluvy Klient vyjadruje súhlas so spracúvaním osobných údajov za účelom vedenia internej databázy prevádzkovej Poskytovateľom.
- 11.2. Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 57 ods. 2 Zákona bez súhlasu účastníka zisťovať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov a kategória prístupu k sieti pre účely:
- 11.2.1. uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- 11.2.2. fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
- 11.2.3. vypracovania zoznamu účastníkov,
- 11.2.4. spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom, s inými orgánmi činnými v trestnom konaní alebo s inými orgánmi štátu v zmysle § 55 Zákona,

11.2.5. uchovávanía údajov podľa § 59a Zákona

Tieto údaje bude Poskytovateľ spracúvať po dobu platnosti zmluvy o pripojení, ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnuté služby, v prípade vybavovania podaní účastníka alebo splnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.

- 11.3. Poskytovateľ je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený bez súhlasu Klienta spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Klienta pre potreby poštového styku Poskytovateľa s Klientom a evidencie týchto údajov.
- 11.4. Poskytovateľ je v zmysle Zákona bez súhlasu Klienta oprávnený spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu.
- 11.5. Poskytovateľ je oprávnený bez súhlasu účastníka okrem údajov uvedených v bode 10.1. a 10.2. spracúvať aj iné údaje, ktoré o účastníkovi získa.

12. RIEŠENIE SPOROV

- 12.1. Akékoľvek spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad, porušenie alebo zrušenie, budú riešené prednostne dohodou zmluvných strán. Ak nebude možné dohodu zmluvných strán dosiahnuť v rozumnom čase, zaväzujú sa zmluvné strany postupovať podľa bodu 12.2. tohto článku.
- 12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov na základe tejto zmluvy alebo súvisiacich s touto zmluvou, predložia na rozhodnutie jedinému rozhodcovi Rozhodcovského súdu v Bratislave, sídlom v Bratislave, Ventúrska 14 (zriadenie uverejnené v Obchodnom vestníku č. 89/2005). Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení možnosti preskúmania a zrušenia rozhodcovského nálezu na základe § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní. V rozhodcovskom konaní rozhodca postupuje podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní a podľa Rokovacieho poriadku a Poplatkového poriadku Rozhodcovského súdu v Bratislave, ktoré sú zverejnené v Obchodnom vestníku a na internetových stránkach <http://www.rsvb.sk>.

13. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Na vzťahy neupravené týmito VZP sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona o elektronických komunikáciách, resp. Obchodného zákonníka účinné v relevantnom čase.
- 13.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť tieto VZP. Klientovi, s ktorým je Poskytovateľ v čase úpravy VZP v trvajúcom záväzkovoprávnom vzťahu, bude bez zbytočného odkladu zaslané ich nové znenie vo forme písomného Dodatku, ktorý si vyžaduje podpísanie Klientom. Úprava VZP sa nevzťahuje na Klienta, ktorý v lehote 30 dní od doručenia ich nového znenia zašle Poskytovateľovi písomnú výhradu, že s úpravou nesúhlasí.

Tieto VZP nadobúdajú účinnosť 1. 1. 20019