

Všeobecné podmienky

poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb

spoločnosťou RSB, spol. s r.o.

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť RSB, spol. s r.o., ako poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky, oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a sprostredkovania prístupu do siete Internet.
2. Tento dokument (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydáva spoločnosť RSB, spol. s r.o ako poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb v súlade s § 44 Zákona. Všeobecné podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzavretej medzi poskytovateľom a užívateľom v zmysle §44 Zákona a obsahujú podrobné vymedzenie práv a povinností jej zmluvných strán.

II. Základné pojmy

Pre účely týchto podmienok a zmluvy o poskytovaní verejných služieb platia nasledujúce definície základných pojmov:

1. **Zodpovedný zástupca užívateľa** – osoba oprávnená v mene užívateľa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb a vykonávaniu jej zmien a doplnení vrátane súvisiacich právnych úkonov;
2. **Poverený pracovník užívateľa** – pracovník užívateľa, ktorý pri rokovaníach s poskytovateľom sprostredkúva styk užívateľa s poskytovateľom a na ktorého meno a adresu zasiela poskytovateľ korešpondenciu;
3. **Technicky spôsobilý zástupca užívateľa** – osoba na strane užívateľa, ktorá je pri uvedení telekomunikačného zariadenia, resp. služby do prevádzky a pri prevádzke služby určená na zabezpečenie potrebnej súčinnosti (napr. zabezpečenie prístupu k zapožičanému, resp. zakúpenému zariadeniu, telekomunikačným rozvodom a do priestorov požadovanej inštalácie, identifikácie funkčnosti koncového zariadenia a prípadných závad);
4. **Zapožičané zariadenie** –komunikačné zariadenie vo vlastníctve poskytovateľa, ktoré v rámci poskytovaných služieb poskytovateľ umiestnil v priestoroch užívateľa, pomocou ktorého poskytovateľ poskytuje užívateľovi služby;
5. **Zakúpené zariadenie** –komunikačné zariadenie, ktoré si užívateľ zakúpil od poskytovateľa a je vo vlastníctve užívateľa;
6. **Subdodávateľ** – tretia strana, ktorá pre účely plnenia tejto zmluvy vykonáva niektoré práce a výkony vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi ňou a poskytovateľom;
7. **Registrácia služby** – okamih, kedy došlo zo strany poskytovateľa k uvedeniu do prevádzky užívateľom objednanej služby;
8. **Cenník** – aktuálna tarifa poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách. Cenník obsahuje všetky cenové položky, všetky druhy užívateľských poplatkov, poplatky za servisné služby vrátane podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, poplatky alebo náklady Užívateľa súvisiace s koncovými zariadeniami;
9. **Cena** – cena za poskytované služby;
10. **Poskytovateľ** – spoločnosť RSB, spol. s r.o., so sídlom v Pezinku, Mierová 4, PSC 902 01, IČO35878088, ktorá na základe zmluvy v súlade s platnými právnymi predpismi poskytuje, alebo zabezpečuje poskytovanie služieb tretím osobám – užívateľom;
11. **Reklamácia** – uplatnenie nároku zo zodpovednosti za Závady poskytnutej služby u Poskytovateľa;
12. **Služba** – akákoľvek služba poskytovaná Poskytovateľom na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb;
13. **Záujemca** – osoba, ktorá má záujem uzavrieť zmluvu s Poskytovateľom a ktorá adresuje Poskytovateľovi prejav vôle, ktorý sa v zmysle Všeobecných podmienok považuje za návrh na uzavretie zmluvy;
14. **Zmluva** – zmluva o poskytovaní Služieb, uzatvorená medzi poskytovateľom a užívateľom v písomnej forme, ktorej predmetom je záväzok poskytovateľa poskytovať Služby pripojenia k internetu a ďalšie súvisiace Služby a záväzok užívateľa zaplatiť cenu za tieto poskytnuté Služby;

15. **Zmluvná strana** - podľa okolností buď Poskytovateľ, alebo užívateľ;
16. **Užívateľ** – fyzická, alebo právnická osoba, ktorá využíva Služby Poskytovateľa na základe Zmluvy;
17. **Všeobecné podmienky** – dokument definovaný vyššie v bode 2, ktorý ako súčasť Zmluvy stanovuje všeobecné podmienky pre poskytovanie Služieb Poskytovateľom;
18. **Zúčtovacie obdobie** – základné obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie ceny za poskytované Služby;
19. **Komunikačné zariadenia** - technické zariadenia, vrátane vedení, ktoré zabezpečujú vysielanie, prenos, smerovanie, alebo príjem dát a informácií;
20. **Doplnková služba** – Služba takto označená v týchto Všeobecných podmienkach alebo v Cenníku; Poskytnutie a používanie doplnkovej služby je podmienené zriadením a poskytovaním Služby Prístup k sieti Internet;
21. **Prístup k sieti Internet** - pripojenie LAN siete do Internetu prostredníctvom siete Poskytovateľa;
22. **Internet** - celosvetová globálna sieť, dovoľujúca užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do tejto siete a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP;
23. **Služby** - Služba Prístup k sieti Internet a/alebo Doplnkové služby;
24. **Sieť** - elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa.

III. Popis služieb

1. Poskytovateľ na základe Zmluvy uzatvorenej s Užívateľom poskytuje nasledovné Služby:
 - Prístup k sieti Internet
 - Doplnkové služby.
2. Služba Prístup k sieti Internet zabezpečujú nepretržitý prístup do siete Internet. Služby sú nezávislé od objemu prenesených dát, maximálna prenosová rýchlosť pripojenia je do hodnoty v kbit/s, uvedenej v Cenníku a/alebo dohodnutej v Zmluve.
3. Služby sú poskytované nepretržite s výnimkou doby nevyhnutnej na údržbu technických a softwarových prostriedkov a Komunikačných zariadení, prostredníctvom ktorých sú Služby poskytované.
4. Služby sú poskytované na území pokrytom signálom Poskytovateľa a podľa technických možností Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ je povinný začať poskytovanie Služby, len ak sú splnené nasledovné podmienky:
 - medzi Poskytovateľom a Užívateľom bola platne uzatvorená Zmluva;
 - Užívateľ riadne a včas uhradil Poskytovateľovi všetky svoje finančné záväzky, a to najmä úhradu za koncové komunikačné zariadenie (ak bolo dodané Poskytovateľom) a poplatok za zriadenie Služby;
 - Užívateľ získal od všetkých dotknutých subjektov potrebné povolenia na zriadenie a/alebo využitie Služby;
 - neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať, alebo pokračovať v poskytovaní Služby.
6. Poskytovateľ nestanovuje obmedzenia týkajúce sa prístupu k službám a aplikáciám v súvislosti s predpismi o autorskom práve v zmysle §44 ods.1 písm. b) Zákona.
7. Lehota prvého pripojenia k Sieti je uvedená priamo v Zmluve, a to uvedením konkrétneho dátumu začatia poskytovania Služieb.
8. Pri meraní a riadení prevádzky používa Poskytovateľ nasledovné postupy zamerané na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia: uplatnenie agregácie maximálne v rozsahu podľa špecifikácie služby. Tieto postupy môžu vplývať na kvalitu Služieb nasledovne: Dočasné zníženie prenosovej rýchlosti pripojenia pod maximálnu uvedenú hodnotu.
9. Doplnkové služby zahŕňajú aj servisné a podporné služby Poskytovateľa, ktorých druhy sú uvedené v Cenníku. Kontaktnými údajmi na tieto Služby sú kontaktné údaje Poskytovateľa.
10. Poskytovateľ nedodáva v súvislosti s poskytovaním Služieb koncové zariadenia (mobilné telefóny, počítače).

IV. Zmluvné podmienky Podmienky uzavretia Zmluvy

1. Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme užívateľ pri uzavretí Zmluvy. Všeobecné podmienky a Cenník sú prístupné v elektronickej podobe prostredníctvom internetových stránok poskytovateľa.
2. S obsahom Zmluvy a základnými podmienkami poskytovania Služby bude Záujemca oboznámený pred uzatvorením Zmluvy. Záujemca predloží v prípade záujmu o uzatvorenie Zmluvy platné doklady vzťahujúce sa na jeho osobu, ako aj doklady potrebné na jeho identifikáciu a na preverenie splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca nie je povinný poskytnúť Poskytovateľovi ním požadované osobné údaje. Bez poskytnutia osobných údajov v rozsahu uvedenom v čl. VIII. 1. týchto Všeobecných podmienok nebude možné so Záujemcom Zmluvu uzavrieť.
3. Zmluva nadobúda platnosť v deň jej uzatvorenia v písomnej forme.
4. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak:
 - a) poskytovanie požadovanej Služby je v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- b) Zájemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, preto, že je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného podniku elektronických komunikácií, alebo preto, že Poskytovateľ, alebo iný podnik elektronických komunikácií už predtým odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním, alebo vypovedal akúkoľvek zmluvu s ním,
 - c) Zájemca nesúhlasí podmienkami navrhovanej Zmluvy a/alebo jej súčastí, ako sú Všeobecné podmienky a Cenník.
5. Poskytovateľ je pri uzatváraní Zmluvy povinný v zmysle §43 ods.2 písm. b) Zákona získať a overovať údaje Zájemcu a viesť evidenciu týchto údajov, to všetko v Zákonom stanovenom rozsahu.

V. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje užívateľovi Služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve.
2. Poskytovateľ je povinný odstraňovať prípadné závady, ktoré sa pri poskytovaní služby prejavujú, pričom je oprávnený využívať aj plnenia subdodávateľov. Užívateľ je povinný zabezpečiť po predchádzajúcom upozornení bezodkladnú dosažiteľnosť a súčinnosť technicky spôsobilý osoby Užívateľa, pokiaľ je to nutné pre lokalizáciu a odstránenie závady. Poskytovateľ je vo vyššie uvedených prípadoch oprávnený za prítomnosti technicky spôsobilý osoby Užívateľa k vstupu do priestorov Užívateľa. V prípade, že Užívateľ nezabezpečí nutnú súčinnosť, alebo tak učíní oneskorene, poskytovateľ môže odoprieť Užívateľovi vrátenie pomernej časti mesačných úhrad a poplatkov.
3. Poskytovateľ zabezpečuje servis a prípadné opravy porúch Zapožičaných zariadení, alebo Zakúpených zariadení v pracovných dňoch do 48 hodín od nahlásenia poruchy, alebo do doby dohodnutej v Zmluve.
4. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie Služieb pri nutných prestavbách Komunikačných zariadení a ich súčastí, meraní či odstraňovaní porúch, a ďalej na príkaz oprávnených štátnych orgánov v dobe mimoriadnych opatrení. Pokiaľ je to možné, oznámi túto skutočnosť užívateľovi vopred. Poskytovateľ je tiež oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
 - a) zneužívania Služby Užívateľom a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - b) nezaplatenia splatnej sumy za poskytnutú Službu po dobu dlhšiu ako 14 dní od jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
 - c) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.
5. Na prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny a iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb, ktoré budú Poskytovateľovi vopred známe, upozorní Poskytovateľ Užívateľa vopred písomne, alebo iným vhodným spôsobom. Po dobu dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok z dôvodov na strane Užívateľa budú počas tohto prerušenia alebo obmedzenia Užívateľovi účtované pravidelné mesačné poplatky za prenajaté zariadenia, Zapožičané zariadenia a iné technické prostriedky vo vlastníctve Poskytovateľa, ktoré boli Užívateľovi poskytnuté v súvislosti s plnením Zmluvy.
6. Poskytovateľ zodpovedá za činnosť zariadení a technických prostriedkov až po užívateľskú prípojku zariadení Poskytovateľom.
7. Poskytovateľ je povinný vystavovať účtovné doklady na základe ktorých Užívateľ uhradza platby za využívanie poskytovaných Služieb.
8. V prípade narušenia, ohrozenia alebo poškodenia bezpečnosti alebo integrity Sieť je Poskytovateľ oprávnený v zmysle príslušných ustanovení Zákona prijať na nevyhnutný čas opatrenia spočívajúce v dočasnom obmedzení poskytovania dohodnutých Služieb.

VI. Práva a povinnosti Užívateľa

1. Užívateľ má právo na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu IV. 4. Všeobecných podmienok.
2. Užívateľ má právo na poskytnutie Služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa platného Cenníka, alebo dohodnutú v Zmluve.
3. Užívateľ je povinný uhrádzať cenu za využívanie služieb v súlade so Zmluvou.
4. Užívateľ zodpovedá za to, že koncové zariadenia, pripojené na zariadenia Poskytovateľa budú mať platné technické a bezpečnostné atesty, v prípade priameho pripojenia k verejnej sieťi budú mať požadovanú homologizáciu a budú pripojené oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi v oblasti elektronických komunikácií. V prípade, že užívateľ tieto podmienky nesplní a príslušný orgán štátnej správy prevádzku takéhoto zariadenia zastaví, alebo zakáže, nesie Užívateľ všetky dôsledky, vrátane povinnosti náhrady spôsobenej škody
5. Užívateľ sa zaväzuje, že Zapožičané zariadenie nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa premiestňovať, a to ani v rámci jednej budovy. Užívateľ zabezpečí, aby s týmito zariadeniami nebolo akokoľvek manipulované, menené ich nastavené parametre a pod. Škodu spôsobenú Užívateľom, alebo tretou osobou na uvedených zariadeniach nahradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.
6. Užívateľ nedovolí tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa využívať Zapožičané zariadenia, alebo využívať ním poskytované Služby.

7. Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť opatrenia, ktoré zabránia zneužitiu Zapožičaných zariadení, alebo poskytovaných Služieb neoprávnenými osobami. Za dôsledky prípadného zneužitia zodpovedá Užívateľ.
8. Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie predmetu zmluvy. V prípade, že je nutná odborná spolupráca s poskytovateľom koncového zariadenia Užívateľa, Užívateľ je povinný ju na požiadanie Poskytovateľa a na svoje náklady zabezpečiť.
9. Užívateľ je povinný hlásiť Poskytovateľovi akékoľvek zmeny svojho právneho postavenia, a svojich identifikačných údajov, vrátane zmien adres. V prípade, že sa poskytovateľ dozvie iným spôsobom o vykonanej zmene, ktorá nebola ohlásená a o ktorej sa domnieva, že by mohla sťažiť vymáhateľnosť jeho pohľadávok, je oprávnený vypovedať zmluvu so skrátenou, najmenej však 15 dennou lehotou.
10. Užívateľ sa zaväzuje nezneužívať Služby na prenos informácií, ktoré by poškodzovali záujmy obrany štátu a verejnej bezpečnosti, alebo boli v rozpore s inými zákonnými ustanoveniami.
11. Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade ukončenia Zmluvy, bude Zapožičané zariadenie vrátené poskytovateľovi, a to najneskôr do 7 dní po ukončení Zmluvy. V prípade, že sa užívateľ omešká s vrátením vyššie uvedených technických zariadení, či iných vecí zapožičaných od Poskytovateľa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy po dobu dlhšiu ako 7 dní, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1,5 násobku ceny, za ktorú Poskytovateľ tieto technické zariadenia či iné veci nadobudol.
12. Užívateľ sa zaväzuje, že priestor, v ktorom sú inštalované Zapožičané zariadenia bude zabezpečený a uzamknutý proti vniknutiu cudzej osoby a poškodeniu, alebo odcudzeniu nainštalovaného zariadenia.
13. Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil.

VII. Zmena Zmluvy, Služieb a ceny Služieb

1. Užívateľ má právo počas platnosti Zmluvy požiadať o zmenu Zmluvy a Poskytovaných Služieb, a to spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je oprávnený v prípade
 - a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb alebo
 - b) zvýšenia nákladov poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu služieb, alebo
 - c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúce obdobia, alebo
 - d) zmeny marketingovej stratégie poskytovateľa, alebo
 - e) v prípade marketingového alebo technologického vývoja Služieb, alebo
 - f) realizovania relevantných legislatívnych zmien, alebo
 - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy, ktoré zakladá povinnosť alebo právo poskytovateľovi zmeniť, zrušiť alebo iným spôsobom upraviť program Služieb a Služby, osobitné podmienky poskytovania Služieb (vrátane kvality, rozsahu, štruktúry a výšky ceny služieb) úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť program Služieb, Služby obsiahnuté v Cenníku, a to vrátane kvality, rozsahu, štruktúry a výšky ceny Služieb, ako aj osobitné podmienky poskytovania Služieb (ďalej spoločne označované aj ako „zmena zmluvných podmienok“).
3. Poskytovateľ je povinný oznámiť užívateľovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa má Užívateľa týkať, a to niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - a) písomne,
 - b) elektronickou poštou,
 - c) službou krátkych správ (SMS)
 - d) telefonicky,pričom toto oznámenie musí byť vykonané a najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Oznámovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo/má dôjsť k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb, ktoré je užívateľ povinný podľa Zmluvy užívať alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Užívateľa voči Poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírení Služieb, nahradení pôvodných Služieb novými Službami, trvalom alebo prechodnom znížení ceny Služieb, zmenách Služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností užívateľa voči poskytovateľovi, zvýšení kvality Služieb, zmene rozsahu Služieb, zmene identifikačných údajov Poskytovateľa a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť, či užívateľ je povinný Služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je Poskytovateľ povinný oznámiť Užívateľovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom (napr. prostredníctvom internetových stránok Poskytovateľa, zaslaním informačných materiálov, alebo inými vhodnými spôsobmi podľa úvahy Poskytovateľa).
4. Dohoda o zmene zmluvných podmienok medzi poskytovateľom a užívateľom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb po nadobudnutí účinnosti zmeny zmluvných podmienok, s ktorými bol užívateľ oboznámený podľa bodu VII. 3. týchto Všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny zmluvných podmienok.
5. Užívateľ, ktorý nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok; v prípade, ak táto zmena nebola Užívateľovi oznámená, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa, kedy

sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto zmeny. Užívateľ 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.

VIII. Cena a platobné podmienky

1. Užívateľ sa zaväzuje na základe účtovného dokladu - faktúry uhradiť Poskytovateľovi platby za poskytnuté Služby. Splatnosť fakturovanej ceny za Služby je uvedená vo faktúre.
2. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platnými právnymi predpismi a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, alebo tak, ako je dojednané v Zmluve. Platný a účinný Cenník je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.rsb.sk. Cenník obsahuje podrobnosti o cenách Služieb, servisných poplatkoch a ponúkaných spôsoboch platby. Poskytovateľ neúčtuje Užívateľom rozdielne náklady, resp. ceny za Služby v súvislosti s výberom niektorého zo spôsobov platby.
3. Ceny a poplatky za Služby účtuje Poskytovateľ nasledujúcim spôsobom:
 - a.) pre periodicky sa opakujúce Služby je zúčtovacím obdobím kalendárny mesiac, kalendárny štvrtrok, kalendárny polrok, alebo kalendárny rok, podľa dohody zmluvných strán, faktúra je vystavená a doručená Užívateľovi do 10 dní od začatia príslušného zúčtovacieho obdobia.
 - b.) jednorazové zriaďovacie poplatky sú vyúčtované po vykonaní dodávky príslušnej Služby, faktúra je vystavená a doručená Užívateľovi do 10 dní od vykonania dodávky Služby.
 - c.) pravidelné mesačné poplatky za Služby Poskytovateľa sú účtované vždy do dvanásteho dňa mesiaca v ktorom bude Služba poskytnutá, za ne celé mesiace sa tieto poplatky účtujú v pomernej časti (za každý deň).
 - d.) ceny a poplatky za Služby, ktorých uvedenie do prevádzky je dané dnom registrácie Služby (registrácia domén, webhosting), sú účtované počnúc dnom registrácie. Faktúra za tieto služby je Užívateľovi vystavená a doručená do 10 dní odo dňa registrácie.
5. V prípade, že Užívateľ mešká s úhradou vyúčtovanej ceny za Služby po dobu dlhšiu ako 14 dní, je Poskytovateľ oprávnený odobrať Užívateľovi zariadenia, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa, a to až do doby úplného splatenia pohľadávky, alebo do zániku Zmluvy. Užívateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi za týmto účelom prístup k predmetnému zariadeniu..
6. Poskytovateľ je povinný zaslať bez poplatku Užívateľovi, ktorým je držiteľ preukazu ZŤP, na jeho žiadosť informácie o kontrole nákladov za poskytnuté Služby, a to prostredníctvom elektronickej pošty.

IX. Zhromažďovanie a používanie informácií o užívateľoch, ochrana osobných údajov.

1. Poskytovateľ je v zmysle ust. §56 ods. 3 Zákona oprávnený získavať a spracúvať nasledovné údaje užívateľa:
 - a) ak ide o fyzickú osobu - meno, priezvisko, akademický titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť,
 - b) ak ide o právnickú osobu - obchodné meno, sídlo, a identifikačné číslo,
 - c) ak ide podnikateľa fyzickú osobu - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
 - d) výšku neuhradených záväzkov.Bez osobitného súhlasu Užívateľa je Poskytovateľ oprávnený spracúvať hore uvedené údaje iba na účel:
 - a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
 - b) fakturácie vyúčtovania úhrady za poskytnuté Služby a evidencie pohľadávok,
 - c) vypracovania zoznamu Užívateľov,
 - e) spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom, s inými orgánmi činnými v trestnom konaní alebo s inými orgánmi štátu v zmysle príslušných ustanovení Zákona.Tieto údaje bude Poskytovateľ spracúvať po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad za Služby, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnuté Služby, v prípade vybavovania podaní Užívateľa alebo plnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo plnenia povinností uložených zákonom.
Podniky poskytujúce verejné siete alebo služby vrátane Poskytovateľa sú v zmysle ust. § 55 ods. 1 Zákona oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje účastníkov vrátane Užívateľa v Zákone stanovenom rozsahu, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že od cudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia zákonných dôvodov na odmietnutie uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
2. Poskytovateľ je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený spracúvať aj bez výslovného súhlasu Užívateľa osobné údaje Užívateľa v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresu užívateľa, a to bez možnosti priradiť k nim ďalšie jeho osobné údaje a výhradne pre potreby poštového styku poskytovateľa s Užívateľom.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

4. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktoré je oprávnený spracúvať na základe príslušných právnych predpisov (ust. § 56 ods. 3 Zákona) alebo na základe súhlasu užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, čo bude splnená posledná z nasledujúcich podmienok:
 - a) všetky Zmluvy užívateľa boli ukončené,
 - b) užívateľ splnil všetky záväzky voči poskytovateľovi,
 - c) všetky podania užívateľa sú poskytovateľom vybavené a osobné údaje nie sú nevyhnutné pre splnenie povinností poskytovateľa uložených všeobecne záväzným právnym predpisom,
 - d) boli dosiahnuté všetky účely, na dosiahnutie ktorých bol poskytnutý súhlas užívateľa na spracúvanie jeho osobných údajov. Tým nie je dotknuté oprávnenie poskytovateľa spracúvať osobné údaje užívateľa na účely poštového styku.
5. Pokiaľ Užívateľ poskytol súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účel, na ktorý je možné spracovávať osobné údaje len so súhlasom dotknutej osoby, je Užívateľ oprávnený tento svoj súhlas kedykoľvek odvolať.

X. Reklamačný poriadok

1. Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
 - a) na správnosť fakturovanej úhrady za poskytnuté Služby,
 - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb
2. Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať písomne a doručiť poskytovateľovi v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, t.j. odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Služby alebo zariadenia. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí 30 dňovej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú Poskytovateľom akceptované.
3. V písomnej reklamacii je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, ICO a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
4. Poskytovateľ rozhodne o reklamacii a Užívateľovi písomne oznámi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia na adresu Poskytovateľa, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, pričom o predĺžení lehoty je povinný informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty.
5. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť cenu za Služby riadne a včas, s výnimkou prípadu podľa bodu X., 7. týchto Všeobecných podmienok.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutých Služieb ani cenu za ne nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služieb za celé obdobie využívania Služieb.
7. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má za predpokladu, že pred reklamovaním ceny nedošlo k jej úhrade, právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Komunikačného zariadenia, alebo na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služieb za celé obdobie využívania Služieb.
8. V prípade, ak bude reklamácia na správnosť fakturovanej úhrady uznaná za opodstatnenú, bude užívateľovi vrátená nesprávne účtovaná suma a zaslaná opravená faktúra najneskôr do 30 dní po uznaní reklamácie. V prípade, ak bude reklamácia na kvalitu poskytovanej Služby uznaná za oprávnenú, bude Užívateľovi poskytnutá zľava z účtovanej ceny za túto Službu primeraná zníženiu jej kvality.
9. V prípade, ak Užívateľovi nebude poskytovaná Služba z dôvodov zavinených Poskytovateľom, Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo si Užívateľ môže uplatniť výlučne písomným listom doručeným Poskytovateľovi obsahujúcim termín a celkovú dobu neposkytnutia Služby v dôsledku zavineného konania Poskytovateľa, zrozumiteľné, určité a prehľadné vyčíslenie pomernej časti ceny Služby uplatňovanej Užívateľom voči Poskytovateľovi, a to do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. Poskytovateľ zaujme k nároku uplatnenom užívateľom podľa tohto bodu stanovisko, ktoré písomne oznámi užívateľovi do 30 dní od prijatia písomného uplatnenia nároku Užívateľa.

XI. Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, ibaže preukáže, že škodu nezavinil, alebo že škoda vznikla v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. .
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla:
 - a) neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky,
 - b) neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku poveternostných alebo iných fyzikálnych vplyvov,
 - c) neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie alebo rozšírenia Siete alebo jej časti,
 - d) nesprávnym používaním, nedovoleným používaním alebo nevhodným nastavením koncového zariadenia (počítača a jeho príslušenstva) alebo Služieb, alebo použitím nevhodného, resp. chybného koncového zariadenia,
 - e) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Užívateľom, alebo porušením povinnosti Užívateľa aktualizovať tieto údaje,
 - f) obsahom prepravovaných informácií
3. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a taktiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho Sieti, ktoré sú poskytované treťou stranou.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Komunikačného zariadenia Užívateľom.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
6. Náhrada škody spôsobenej porušením povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy je obmedzená na povinnosť vrátiť Užívateľovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služby alebo nesprávneho poskytovania Služby; podrobnosti o uplatnení tohto nároku Užívateľa stanovuje Reklamačný poriadok, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok. Poskytovateľ ani Užívateľ nezodpovedajú v súvislosti so Zmluvou za žiadne nepriame škody, následné škody, ani za ušlý zisk.
7. Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Sieti Poskytovateľa, ako aj na Komunikačných zariadeniach, ktoré mu boli zverené preberacím protokolom, a to od okamihu ich umiestenia v objektoch Užívateľa, až do okamihu vrátenia týchto zariadení Poskytovateľovi.
8. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej komunikačnej siete iného poskytovateľa komunikačných služieb, prostredníctvom ktorej sa Užívateľ pripája na Sieť Poskytovateľa a sieť Internet.
9. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej na jeho výpočtovej technike a údajoch, ktorá bola spôsobená nedostatočnou ochranou tejto techniky.
10. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prenášaných dát Užívateľa, t.j. nezodpovedá za to, že dáta Užívateľa nebudú pri prenose zneužitá tretími stranami.

XII. Podmienky predĺženia a ukončenia poskytovania služieb, trvanie a ukončenie zmluvy

1. Ak nie je v písomnej Zmluve uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Užívateľ a Poskytovateľ sa môžu v Zmluve dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, jednotlivé Služby budú zo strany Poskytovateľa poskytované počas doby určitej.
2. Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b) dohodou,
 - c) odstúpením,
 - d) výpoveďou,
 - e) ak tak ustanovuje osobitný právny predpis,
 - f) iným zákonným spôsobom podľa Všeobecných podmienok alebo osobitných podmienok špecifických služieb.
3. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ:
 - a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani 45 dní po dni 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 Služby podľa hociktorej Zmluvy Užívateľa spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania, pričom za znemožnenie kontroly používania Služieb sa považuje najmä to, ak užívateľ poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služieb alebo ak užívateľ využíva Služby protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - d) použije Služby poskytované podľa hociktorej Zmluvy uzatvorenej medzi užívateľom a poskytovateľom na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej

- aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
4. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v Zmluve (a v jej súčastiach, ako sú Všeobecné podmienky a Cenník), v Zákone, alebo v ostatných všeobecne záväzných právnych predpisoch platných v Slovenskej republike. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií aj v prípade, ak:
 - a) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
 - b) Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote stanovenej v týchto Všeobecných podmienkach, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
 5. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.
 6. Ak poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorými je spojené ukončenie poskytovania týchto Služieb podľa Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky i cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
 7. Užívateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči Poskytovateľovi.
 8. Vo výpovedi je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje – meno, priezvisko/obchodné meno/názov, trvalé bydlisko/sídlo/miesto podnikania, telefónne číslo, na ktorom je užívateľ zastihnuteľný a dátum.
 9. Výpovedná lehota je rovnaká pre Poskytovateľa aj pre Užívateľa a je jeden kalendárny mesiac. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane a skončí uplynutím posledného dňa tohto kalendárneho mesiaca.
 10. Poskytovateľ je ďalej oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa údaje uvedené Užívateľom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.
 11. V prípade odstúpenia od Zmluvy oprávnenou zmluvnou stranou sa končí platnosť a účinnosť Zmluvy a teda Zmluva sa zrušuje ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak Poskytovateľ uvedie v tomto svojom oznámení o odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému má Zmluva na základe jej odstúpenia zaniknúť, Zmluva zanikne až k tomuto dnu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy.
 12. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody Poskytovateľa a Užívateľa. Ak Poskytovateľ neurčí inak, Užívateľ, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Poskytovateľovi žiadosť, z obsahu ktorej bude vyplývať prejav vôle Užívateľa dohodnúť sa s Poskytovateľom na ukončení Zmluvy. V takejto žiadosti je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje - meno, priezvisko/obchodné meno/názov, trvalé bydlisko/sídlo/miesto podnikania, dátum, ku ktorému má záujem na zrušení Zmluvy, telefónne číslo, na ktorom je užívateľ zastihnuteľný a dátum
 13. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Užívateľovi aktivačné a zriaďovacie poplatky.
 14. V prípade úmrtia Užívateľa – fyzickej osoby nepodnikateľa prechádzajú práva a povinnosti zo Zmluvy na právnych nástupcov Užívateľa, pričom Zmluva zanikne doručením úmrtného listu Užívateľa Poskytovateľovi.
 15. Pri zániku zmluvy je užívateľ alebo jeho právny nástupca povinný bezprostredne vrátiť poskytovateľovi všetko, čo je vlastníctvom poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľov. Akékoľvek pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy vyplývajúce, vyrovnajú zmluvné strany do 15 dní po jej zániku.

XIII. Prechod vlastníctva

1. Zariadenie, ktoré Poskytovateľ úplatne prevádza na Užívateľa v súvislosti so Zmluvou, prechádza do vlastníctva Užívateľa dňom zaplatenia celej dohodnutej kúpnej ceny. Nebezpečenstvo škody na tomto zariadení prechádza na Užívateľa okamihom jeho prevzatia.

XIV. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené Zmluvou, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov.
2. Akékoľvek prípadné spory vzniknuté v súvislosti s poskytovaním Služieb sa Poskytovateľ a Užívateľ pokúsia riešiť v prvom rade dohodou. Užívateľ je okrem toho oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky akýkoľvek spor, týkajúci sa správnosti úhrady a kvality poskytovanej Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ so spôsobom vybavenia reklamácie nesúhlasí (§ 75

- Zákona). Pokiaľ nedôjde k urovnaniu sporu niektorým z vyššie uvedených spôsobov, budú spory riešené prostredníctvom príslušných súdov v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Všeobecné podmienky sa považujú za neoddeliteľnú súčasť každej platne uzatvorenej Zmluvy.
 4. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.11.2011.

RSB, s.r.o.