

VŠEOBECNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI SATRO S. R. O. NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB PRÍSTUPU DO SIETÍ INTERNET A SATRONET

vydané podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
(ďalej len zákon)

Spoločnosť SATRO s. r. o. so sídlom Polianky 9, 844 37 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31335161 týmto vydáva podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) všeobecné podmienky, ktoré upravujú podmienky poskytovania služby prístupu do sietí internet a SATRONet, ako aj práva a povinnosti spoločnosti SATRO s. r. o. ako poskytovateľa služby a fyzickej alebo právnickej osoby ako užívateľa.

Čl. 1 Vymedzenie základných pojmov

1.1 Spoločnosť SATRO s. r. o. (ďalej len „poskytovateľ“) je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet a ďalších služieb poskytovaných prostredníctvom siete SATRONet.

1.2 Služby poskytovateľa sú poskytované prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete poskytovateľa, vystupujúcej pod názvom **SATRONet**. Aktuálne informácie o druhu a rozsahu služieb poskytovateľa sú verejne prístupné na zákazníckom stredisku a webovej stránke www.satrosk.sk. Súčasťou služieb nie je ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti užívateľovi, ktoré vyplývajú z charakteru siete.

1.3 **Cenou** sa rozumie cena uvedená v cenníku za služby poskytované poskytovateľom podľa zmluvy.

1.4 **Cenník** je aktuálna tarifa, ktorá obsahuje ceny služieb a zariadení poskytovateľa platné v danom časovom období, vrátane zliav, príplatkov, ako aj ďalších podmienok uplatňovania cien.

1.5 **Doba viazanosti** zmluvy je doba stanovená v zmluve, počas ktorej sa užívateľ zaväzuje, že zotrvá v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom podľa zmluvy a po celú túto dobu bude bez prerušenia tieto služby využívať, a to v súlade s jeho záväzkami a zároveň neuskutoční žiaden taký úkon, ktorý by smeroval k ukončeniu, alebo ktorého účelom by malo byť ukončenie platnosti zmluvy pred uplynutím doby viazanosti (bez ohľadu na skutočné právne následky uvedeného úkonu).

1.6 **Dôverné informácie** sú všetky informácie, s ktorými sa zmluvné strany oboznámia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného zmluvou a ktoré sú výslovne označené ako dôverné, alebo je na základe iných okolností rozpoznatelné, že sú dôverné, alebo tvoria obchodné tajomstvo.

1.7 **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie užívateľa, ktoré je priamo, alebo prostredníctvom zariadenia poskytovateľa pripojené do siete SATRONet. Spravidla sa jedná o počítač.

1.8 **Koncový užívateľ** („ďalej len užívateľ“) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa, alebo požaduje verejnú elektronickej komunikačnú službu prístupu do siete, túto službu však ďalej neposkytuje, a ani jej prostredníctvom neposkytuje ďalšie služby.

1.9 **Kontaktná adresa** je adresa, ktorú uvedie užívateľ na zmluve v kolónke objednávateľ - užívateľ a na ktorej sú poskytované služby v zmysle týchto Všeobecných podmienok.

1.10 **Miesto inštalácie** je priestor, kontrolovaný užívateľom a zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb, spravidla ide o nehnuteľnosť v užívaní užívateľa.

1.11 **Platobné obdobie** je obdobie zvolené užívateľom pri podpise zmluvy, na ktoré si chce predplatiť služby. Platobné obdobie začína od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo užívateľovi zriadené pripojenie.

1.12 **Porucha** je stav, ktorý užívateľovi znemožňuje využívať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

1.13 **Pripojením** sa rozumie úkon v mieste inštalácie, na základe ktorého je koncové zariadenie užívateľa pripojené k sieti.

1.14 **Prístupovým heslom** sa rozumie súbor znakov, ktoré slúžia na overenie prístupu užívateľa do siete poskytovateľa a siete internet.

1.15 **Sieť** je súhrnný názov pre sieť internet a sieť SATRONet.

1.16 **Sieť SATRONet** je verejná elektronickej komunikačná sieť tvorená súhrnom fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom a používaných na prenos dát. Súčasťou siete SATRONet sú zariadenia poskytovateľa.

1.17 **Sieť internet** je celosvetová verejná elektronickej komunikačná sieť na prenos dát.

1.18 **Služba** je verejná elektronickej komunikačná služba prístupu do siete, zahŕňa všetky služby poskytované prostredníctvom siete SATRONet alebo v súvislosti s ňou.

1.19 **Všeobecné podmienky na poskytovanie služieb prístupu do siete internet a SATRONet** (ďalej len „podmienky“) spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je založený uzatretím príslušnej zmluvy medzi poskytovateľom a užívateľom. Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

1.20 **Zákaznícke stredisko** (ďalej len „ZS“) je stredisko poskytovateľa.

1.21 **Zariadenie poskytovateľa** je každé zariadenie, ktoré je súčasťou infraštruktúry siete SATRONet, okrem koncového zariadenia. Pomenovanie zahŕňa aj zariadenia a softvérové systémy potrebné pre poskytovanie služieb užívateľovi.

1.22 **Zmluva o poskytovaní služby prístupu do siete internet a SATRONet** (ďalej len „Zmluva“) je dvostranný právny úkon medzi poskytovateľom a užívateľom a pozostáva zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok. Zmluva obsahuje:

a) záväzok poskytovateľa pripojiť koncové zariadenie užívateľa na sieť za účelom poskytovania siete a služieb a poskytovať užívateľovi počas trvania zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve a zmluvných dokumentoch,

b) záväzok užívateľa platiť poskytovateľovi za poskytovanie siete a služieb cenu podľa platného cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako vyplývajú zo zmluvy a zmluvných dokumentov.

1.23 **Zmluvné dokumenty** sú tieto podmienky, individuálne podmienky, protokol o zriadení a prevzatí služby prístupu do siete internet a SATRONet, cenník, zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa zmluva. Zmluvné dokumenty vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom.

Čl. 2 Podmienky uzavretia zmluvy

2.1 Zmluva sa uzatvára v zmysle Obchodného zákonníka a zákona. Podrobné podmienky zmluvného vzťahu upravujú Všeobecné podmienky, individuálne podmienky, Zmluva a Cenník.

2.2 Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu, ak nie sú dôvody pre jej odmietnutie uvedené v bode 2.3, s každým záujemcom, ktorý:

a) požiada o uzatvorenie zmluvy;

b) pristúpi na podmienky zmluvy a zmluvných dokumentov;

c) predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, jeho kontaktnú adresu, právo užívať miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované poskytovateľom a vyjadri súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluve.

Podrobné informácie o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach sú k dispozícii na ZS.

2.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:

a) poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo

b) v danej lokalite to neumožňuje sieť, alebo poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite, alebo

c) záujemca nedáva zárukou, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku elektronických komunikácií, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu, alebo

d) záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami poskytovania požadovanej služby.

Čl. 3 Zmena zmluvy

3.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah poskytovaných služieb, spôsob platby a platobné obdobie. V žiadosti o zmenu zmluvy je užívateľ povinný uviesť identifikačné údaje, variabilné číslo zmluvy, popis požadovanej zmeny a výrobné číslo koncového zariadenia.

3.2 Žiadosť je užívateľ oprávnený podať písomne alebo elektronickej poštou zo svojej e-mailovej adresy pridelené poskytovateľom. Zmluva sa považuje za zmenenú doručením súhlasu poskytovateľa s požadovanou zmenou. Poskytovateľ je oprávnený podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny zmluvy, napríklad uhradením všetkých splatných záväzkov užívateľa, alebo zložením zábezpeky.

3.3 Ak poskytovateľ neakceptoval žiadosť podanú užívateľom do 30 dní od doručenia žiadosti, táto žiadosť sa považuje za neakceptovanú.

3.4 K zmene v osobe užívateľa a k prevodu zmluvných práv a povinností zo zmluvy na tretiu osobu môže dôjsť len na základe písomného dodatku k zmluve medzi novým užívateľom a poskytovateľom s písomným súhlasom existujúceho užívateľa. Podmienkou uzavretia dodatku k zmluve, ktorým sa mení osoba užívateľa je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej zmluvy sú voči poskytovateľovi uhradené všetky splatné pohľadávky podľa zmluvy, alebo akékoľvek ďalšie zmluvy uzavretej medzi užívateľom a poskytovateľom, technické podmienky zostanú nezmenené a nový užívateľ je oprávnený užívať miesto inštalácie. Na uzavretie takéhoto dodatku k zmluve nemá užívateľ právny nárok. Užívateľ nie je oprávnený previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce užívateľovi zo zmluvy na tretiu osobu bez súhlasu poskytovateľa.

3.5 V prípade smrti užívateľa poskytovateľ zapíše dediča miesta inštalácie ako užívateľa do svojej evidencie, ak o to požiada a preukáže sa príslušnými dokladmi a zaplatí splatné pohľadávky poskytovateľa voči zomrelému užívateľovi.

3.6 Ak zo zmluvy alebo zmluvných dokumentov výslovne nevyplýva nič iné, zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.

Čl. 4 Zmena podmienok a cenníka

4.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky alebo cenník. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených podmienok alebo cenníka.

4.2 Ak poskytovateľ vydá nové podmienky alebo cenník, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok alebo cenníka písomne, elektronickej poštou na adresu uvedenú užívateľom v zmluve alebo iným spôsobom (napr. na internetovej stránke www.satrosk.sk, prostredníctvom SMS) o tom upovedomiť užívateľa a nové znenie podmienok alebo cenník sprístupniť na ZS, ale aj na svojej internetovej stránke www.satrosk.sk.

4.3 Poskytovateľ má právo meniť cenník bez splnenia podmienok uvedených v bode 4.2 v prípade, ak zmeny v cenníku budú v prospech užívateľa (rozsiahlejšie služby, nahradenie pôvodných služieb novými, zvýšenie kvality služieb, zmena názvu služieb, zmena identifikačných údajov, zníženie ceny),

4.4 Ak užívateľ nesúhlasí s novými podmienkami alebo cenníkom podľa bodu 4.2, má právo z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy najneskôr doručením odstúpenia poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok alebo cenníka. V tomto prípade účinky odstúpenia nastávajú ku dňu nadobudnutia účinnosti nových podmienok alebo cenníka. Ak užívateľ neodstúpi od zmluvy v lehote a uvedeným spôsobom, zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových podmienok alebo cenníka a poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa nového cenníka počnúc dňom nadobudnutia účinnosti nového cenníka. Nový cenník sa netýka ceny za poskytovanie služieb uhradené riadne a včas na platobné obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti nového cenníka.

Čl. 5 Doba trvania zmluvy

5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú. Zmluva je platná a účinná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami.

5.2 Platnosť Zmluvy zaniká

a) dohodou zmluvných strán,

b) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,

c) odstúpením od zmluvy,

d) vypovedaním,

e) ak tak ustanovuje osobitný predpis.

5.3 Poskytovateľ pri zániku zmluvy zašle užívateľovi konečné vyúčtovanie, ktoré je užívateľ (resp. v prípade smrti alebo zániku užívateľa jeho právny nástupca) povinný zaplatiť.

5.4 Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu poskytovateľ

a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje;

b) opakovane ani po reklamácii neposkytuje služby podľa Zmluvy alebo ich poskytuje s podstatnými vadami po dobu dlhšiu ako 30 dní,

c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu služby v určenom čase.

5.5 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak užívateľ

a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadení poskytovateľa, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľavivosti,

b) zariadenie zničí, odcudzí prípadne zasahuje do zariadenia spôsobom znemožňujúcim jeho ďalšie využívanie,

c) nezaplatil cenu za poskytnutú službu alebo zariadenie ani do 45 dní po dni splatnosti,

d) pripojí na verejnú sieť zariadenie navrhnuté alebo upravené tak, aby umožňovalo prístup k chránenej službe v zrušiteľnej podobe bez povolenia poskytovateľa služby, a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí.

e) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na vyzývajúcu adresu zariadenie neodpojí,

f) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,

g) opakovane porušuje podmienky uvedené v zmluvných dokumentoch,

h) uvedie nesprávne osobné údaje,

i) i v prípadoch uvedených v iných článkoch týchto podmienok.

5.6 Odstúpením sa zmluva ruší dňom nasledujúcim po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane na poslednú známu kontaktnú adresu užívateľa, resp. poskytovateľa, písomné oznámenie o odstúpení.

5.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy i v prípade, že sa preukáže, aj dodatočne, dôvody odmietnutia uzavretia zmluvy tak, ako sú uvedené v bode 2.3 podmienok.

5.8 Užívateľ môže písomne vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

5.9 Poskytovateľ môže písomne vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služieb. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služieb podľa uzavretej zmluvy, je povinný s vypovedou doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zariadením.

5.10 Vypovedná lehota je 30 dní, je rovnaká pre obe zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po doručení vypovede. Po dobu plynutia vypovednej lehoty poskytovateľ účtuje užívateľovi cenu za poskytnutú službu, iné dohodnuté ceny a platby podľa zmluvy a užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

5.11 Užívateľ sa zaväzuje, že po dobu viazanosti zmluvy sa nedopustí takého konania, alebo neďa svojím konaním žiaden taký podnet a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od zmluvy alebo právo vypovedať zmluvu z dôvodov nesplnenia alebo porušenia povinností zo strany užívateľa, ku ktorým sa zaviazal v zmluve, alebo na základe ktorého by bol poskytovateľ oprávnený mu v dobe viazanosti dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb.

5.12 V prípade porušenia niektorej z povinností uvedenej v bode 5.11 je užívateľ povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- Sk / 165,97 €. Právo na zmluvnú pokutu vznikne poskytovateľovi samotným porušením povinností užívateľa, a to v okamihu porušenia povinností užívateľom, pričom toto právo nie je podmienené vykonaním žiadneho úkonu zo strany poskytovateľa (napr. odstúpením od zmluvy, prerušením, obmedzením poskytovania služieb). Užívateľ je zároveň povinný uhradiť poskytovateľovi náhradu škody, ktorej výška presahuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty. Zmluvnú pokutu podľa tohto článku bude užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do uplynutia doby viazanosti.

5.13 V prípade, že užívateľ poruší svoje povinnosti počas viazanosti zmluvy takým spôsobom, že poskytovateľovi voči nemu vznikne právo na zaplatenie zmluvnej pokuty v zmysle bodu 5.12, zanikne platnosť zmluvy na základe vypovede alebo odstúpenia od zmluvy.

5.14 Ukončením platnosti zmluvy nezaniká povinnosť užívateľa uhradiť cenu poskytnutých služieb, ako aj uhradiť všetky iné záväzky voči poskytovateľovi.

5.15 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia zmluvy je cena za zariadenie pripojenia, cena za znovupripojenie a iné jednorazové platby nevratné.

Čl. 6 Koncové zariadenie a zariadenia poskytovateľa

6.1 Na užívanie služieb potrebuje užívateľ funkčné koncové zariadenie, schválené poskytovateľom. Údaje o koncovom zariadení sú súčasťou protokolu o zriadení a prevzatí služby prístupu do siete. Koncové zariadenie musí byť vybavené funkčným rozhraním typu Ethernet s konektorom RJ-45.

6.2 V prípade potreby poskytovateľ poskytne užívateľovi do užívania všetky potrebné zariadenia na poskytovanie služieb. O potrebe a vhodnosti poskytnutia určitého zariadenia poskytovateľa rozhoduje výlučne poskytovateľ. Poskytovateľ neposkytuje koncové zariadenia.

6.3 Zariadenia poskytovateľa vrátane zariadení poskytnutých užívateľovi do užívania sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa a ten je oprávnený podľa svojho uváženia tieto meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať.

6.4 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať jemu poskytnuté zariadenia poskytovateľa a zabezpečiť na vlastné náklady napájanie týchto zariadení elektrickou energiou.

6.5 Užívateľ sa zaväzuje nepripájať k zariadeniam poskytovateľa ani k sieti SATRONet žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom, a ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

6.6 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa.

6.7 Užívateľ nesmie zmeniť miesto inštalácie bez vedomia poskytovateľa, poskytovateľ zariadenie poskytovateľa ako záloh, alebo ho vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení poskytovateľa, ani umožniť akokoľvek zásahy tretej osoby, ak táto k daným zásahom neobdržala od poskytovateľa písomné oprávnenie.

6.8 Ak užívateľ poruší ustanovenia v bode 6.4 - 6.7, je poskytovateľ oprávnený s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy a účtovať užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu minimálne vo výške 10 000,- Sk / 331,94 €. V prípade, ak danou činnosťou vznikne poskytovateľovi, resp. tretej osobe škoda, je užívateľ povinný ju v plnej výške nahradiť.

6.9 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že preberá hmotnú zodpovednosť za jemu poskytnuté zariadenia poskytovateľa v plnej výške ich nadobúdajúcej hodnoty. Zoznam zariadení poskytovateľa poskytnutých užívateľovi je uvedený v odovzdávacom protokole.

6.10 Užívateľ je povinný informovať ZS o krádeži, strate, zničení alebo poškodení ktoréhokoľvek jemu poskytnutého zariadenia poskytovateľa do troch pracovných dní po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V tomto prípade vznikne užívateľovi právo na opravu, resp. výmenu tohto zariadenia poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej nadobúdajúcej hodnoty zariadenia.

6.11 Užívateľ je povinný vrátiť všetky jemu poskytnuté zariadenia poskytovateľa na ZS najneskôr do siedmich kalendárnych dní od ukončenia zmluvy, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo.

6.12 Ak užívateľ nevráti jemu poskytnuté zariadenie poskytovateľa v termíne uvedenom v bode 6.11 podmienok alebo ho vráti v stave nefunkčnom, alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, alebo ho nevráti vôbec (napr. z dôvodu stratenia, odcudzenia), je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu v cene nadobúdajúcej hodnoty zariadenia.

6.13 Užívateľ súhlasí s vykonaním prác a čerpaním elektrickej energie v súvislosti s poskytovaním služieb a odstraňovaním porúch, opravou, údržbou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení poskytovateľa v priestoroch miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy, i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie, a to aj bez prítomnosti užívateľa alebo jeho zástupcu. Za týmto účelom sa užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie, po celú dobu trvania zmluvy, ako i v súvislosti s jej ukončením a po ukončení jej platnosti. Ak je pre účel a plnenie tohto bodu potrebný súhlas tretej osoby, užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností užívateľa najmä podľa čl. 5 a čl. 8 podmienok.

6.14 Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne k strate užívateľových dát. Výlučne užívateľ je zodpovedný za zálohovanie svojich dát a poskytovateľ nenesie akokoľvek zodpovednosť za to, či užívateľ zálohovanie dát vykonal, alebo nie. Výlučne užívateľ je zodpovedný za uvedenie svojich údajov v sieti internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností poskytovateľa vznikne užívateľovi akokoľvek škoda, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný, a nie je teda povinný takúto škodu užívateľovi ani čiastočne uhradiť.

Čl. 7 Práva a povinnosti užívateľa

7.1 Okrem ďalších povinností uvedených v podmienkach je užívateľ povinný najmä:

a) používať služby v súlade so zmluvou, zmluvnými dokumentmi a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,

b) oznamovať poskytovateľovi po celý čas platnosti zmluvy zmenu svojich identifikačných údajov,

c) poskytovateľ podľa požiadaviek poskytovateľa všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností poskytovateľa vyplývajúcich mu zo zmluvy, umožniť plnenie všetkých povinností a práv poskytovateľa,

d) užívateľ služby výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä poskytovať prístup do siete tretím osobám, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie služieb tretej osobe, ak nie je v zmluve výslovne uvedené niečo iné. Užívateľ je oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie služieb. Užívateľ ďalej nesmie vykonávať najmä nasledovné aktivity:

- poskytovanie routingu cez sieť vrátane používania proxy serverov akéhokoľvek typu,

- poskytovanie služieb e-mail, prevádzkovanie služieb e-mail, irc, a dhcp a multi-užívateľské interaktívne fóra,

- poskytovanie hostingových služieb akéhokoľvek typu.

7.2 Okrem ďalších práv uvedených v podmienkach je užívateľ oprávnený najmä:

a) písomne požiadať poskytovateľa o zmenu miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej poskytovateľ poskytuje ním odobrané služby. Užívateľ je povinný pred zmenou miesta inštalácie zaplatiť poplatok za znovupripojenie podľa platného cenníka a, ak v novom mieste inštalácie nie je zriadené pripojenie, aj poplatok za zriadenie pripojenia. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre poskytovateľa neprijateľná, informuje užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom mieste inštalácie, alebo má zmluvu vypovedať,

b) na prístup k informačným službám poskytovateľa.

7.3 Ak poskytovateľ poskytne užívateľovi prístupové heslo (heslá), je oprávnený ho kedykoľvek zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje so svojím prístupovým heslom nakladať ako s dôvernou informáciou a utajovať ho. Užívateľ nesie zodpovednosť za použitie svojho prístupového hesla. Užívateľ môže písomne, prípadne iným spôsobom, ktorý mu poskytovateľ umožní, požiadať poskytovateľa o zmenu svojho prístupového hesla.

Čl. 8 Práva a povinnosti poskytovateľa

8.1 Poskytovateľ je povinný okrem ďalších povinností uvedených v podmienkach:

a) informovať užívateľa o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,

b) po uzavretí zmluvy a uhradení ceny podľa cenníka aktivovať koncové zariadenie užívateľa, ak nie je dohodnuté inak,

c) oznámiť užívateľovi (pokiaľ možno vopred a včas) buď prostredníctvom e-mailu zaslaného do e-mailovej schránky užívateľa alebo iným vhodným spôsobom, alebo prostredníctvom webovej stránky www.satrosk.sk alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny, alebo iné nepravdivosti v poskytovaní služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

8.2 Okrem ďalších práv uvedených v podmienkach je poskytovateľ oprávnený najmä:

a) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany užívateľa alebo siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany užívateľa,

b) uskutočniť akokoľvek softwarové alebo hardwarové zmeny v sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovanej služby,

c) na zmenu IP adresy sieťového rozhrania koncového zariadenia užívateľa po jeho predchádzajúcom upozornení e-mailom, alebo iným vhodným spôsobom. Všetky zodpovedajúce DNS záznamy budú v takom prípade automaticky zmenené,

d) viesť databázu užívateľom uskutočnených operácií v rámci siete. Užívateľ týmto dáva súhlas poskytovateľovi s prípadným meraním objemu prenášaných dát technickými prostriedkami poskytovateľa, prípadne inými činnosťami obdobného charakteru výlučne za účelom súvisiacim s poskytovaním služieb. Poskytovateľ považuje takto získané údaje za dôverné,

e) overiť zákonným spôsobom identifikačné a iné osobné údaje záujemcu o uzavretie zmluvy,

f) v prípade potreby určiť limity, v rámci ktorých sú zariadenia užívateľa oprávnení využívať služby. Poskytovateľ môže napríklad stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivých užívateľov služieb, alebo obmedziť im prístup k ľubovoľným sieťovým službám, a to najmä v prípade existencie dôvodného podozrenia zo zneužitia služieb. Ak dany užívateľ dosiahne 100 % poskytovateľom stanoveného povoleného objemu dát za dané obdobie, poskytovateľ má nárok obmedziť mu poskytovanie služieb aj prostredníctvom zníženej rýchlosti prenosu dát,

g) uchovávať len taký objem elektronickej pošty jednotlivých užívateľov, aký uzná za prijateľný. V prípade, ak objem elektronickej pošty užívateľa presahuje poskytovateľom určený prijateľný objem, poskytovateľ upozorní užívateľa, aby si skontroloval svoju e-mailovú schránku, zálohoval si jej obsah a vyprázdnil ju, prípadne aby z nej odstránil nepotrebné dáta. Ak užívateľ na takúto výzvu nezareaguje do 15 pracovných dní, poskytovateľ má právo rozhodnúť, že nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované užívateľovi, prípadne jej obsah bez ďalšieho upozornenia užívateľa vymazať. Odosielateľ takto neprijatých správ bude o tomto informovaný formou správy elektronickej pošty. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, alebo inú ujmu spôsobenú neprijatím alebo stratou správ elektronickej pošty,

h) na náhradu škody spôsobenej zo strany užívateľa na sieti a telekomunikačnom zariadení poskytovateľa,

i) vyfaktúrovať dodatočne služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,

j) informovať užívateľa o službách, produktoch a iných aktivitách formou webovej stránky, médií, letákov, listov, inými formami písomného styku,

k) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb užívateľovi z dôvodu:

- jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania, alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie služby sa považuje najmä porušenie čl. 9. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení služieb následne informovať užívateľa najneskôr do 3 dní od pozastavenia alebo obmedzenia služieb. Ak užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí poplatok za znovupripojenie podľa cenníka, poskytovateľ v primeranej lehote obnoví poskytovanie služieb. Poskytovateľ je oprávnený s okamžitou platnosťou pozastaviť dočasne alebo trvalo poskytovanie služieb aj v prípade odôvodneného podozrenia z porušovania povinností užívateľa vyplývajúcich z ustanovení čl. 9 podmienok,
- nezaplatenia splatnej ceny alebo iného splatného záväzku voči poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako týchto služieb, a to až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a zaplatenia poplatku za znovupripojenie podľa cenníka alebo do zániku zmluvy,
- verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadom vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti, to všetko v potrebnom rozsahu. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podľa tohto odseku vhodným spôsobom oznámi poskytovateľ užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania služieb,
- porušenia ostatných zmluvných podmienok zo strany užívateľa;

V prípade, keď poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie služieb v zmysle bodu 8.2 písm. k) tohto článku, patrí mu cena za poskytovanie služieb v celom rozsahu a to po celý čas kedy bude poskytovanie služieb pozastavené alebo obmedzené s výnimkou pozastavenia poskytovania služieb pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti.

Čl. 9 Zásady používania poskytovaných služieb

9.1 Dodržiavanie týchto zásad a z nich vyplývajúcich povinností užívateľa je nutné pre zabránenie užívania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi, alebo ktoré by mohli spôsobiť pokles kvality užívania služieb pre ostatných užívateľov. Nedodržanie zásad uvedených v tomto článku ako aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie služieb, sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. Ak nie je urobená náprava v používaní služieb v súlade s bodmi 9.3, 9.6, 9.7 do 10 kalendárnych dní od odoslania výzvy poskytovateľom a užívateľ nepoužíva poskytnuté služby riadne, má poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady škody.

9.2 Zmluvné strany sú si navzájom povinné bezodkladne poskytnúť súčinnosť a také informácie, ktoré sú potrebné na plnenie ich záväzkov podľa zmluvy.

9.3 Užívateľ sa zaväzuje:

a) nepripájať k sieti viac ako jedno koncové zariadenie súčasne, ak nie je v zmluve alebo pre užívateľom odobrané služby v cenníku stanovené inak,

b) používať iba funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu,

c) nevytvárať bez písomného súhlasu poskytovateľa akékoľvek prepojenia zariadení poskytovateľa navzájom, alebo s inými zariadeniami, ani prepojenia medzi koncovými zariadeniami navzájom. Jedno koncové zariadenie nesmie byť bez písomného súhlasu poskytovateľa súčasne pripojené do viacerých sietí, káblových, či bezdrôtových, ak tieto presahujú rozsah bytovej jednotky jedného užívateľa – fyzickej osoby a jej príslušenstva alebo lokality využívané jedným užívateľom – právnickou osobou. Ak si užívateľ zriadi sieť v rámci bytovej jednotky alebo využívané lokality, nesmie z bezpečnostných dôvodov bez písomného súhlasu poskytovateľa používať sieťovú službu NAT. Potrebný počet verejných IP adries sa zabezpečí predplatením adekvátneho počtu služieb IP Plus,

d) nepoužívať inú IP adresu sieťového rozhrania koncového zariadenia ako mu bola pridelená poskytovateľom,

e) nevytvárať akékoľvek prepojenia typu bod-bod (tunely) medzi zariadeniami pripojenými k sieti pracujúce na vrstvách sieťového modelu ISO/OSI nižších ako 4, alebo akékoľvek iné s cieľom obísť obmedzenia poskytovateľa,

f) nepoužívať sieť akýmkoľvek spôsobom na šírenie obsahu podliehajúceho ochrane autorských práv (video, audio, software apod.), protizákonného obsahu, obsahu v rozpore s dobrými mravmi alebo inak podmienkami zakázaného obsahu,

g) zabezpečiť pripojenie bezdrôtovej siete ku svojmu koncovému zariadeniu (napr. typu WiFi, či Hiperlan), proti prístupu tretích osôb okrem jemu blízkych osôb podľa § 116 Občianskeho zákonníka.

9.4 Pod zneužitím služby pri posielaní a prijímaní správ elektronickou poštou (e-mailom), sa rozumie najmä použitie služby za účelom:

a) zaslať vyhrážku, urážku alebo inak obtěžujúci e-mail tretej osobe najmä prostredníctvom nevhodného slovníku alebo frekvenciou alebo veľkosťou e-mailových správ,

b) posielat' ďalej reťazové listy alebo nabádat' na posielanie takýchto listov, bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať,

c) zaslať správy, v adrese odosielaťa ktorých je adresa elektronickej pošty tretej osoby, bez súhlasu tejto tretej osoby,

d) posielat' hromadné alebo komerčné správy spôsobom, ktorý je všeobecne známy pod názvom „spamming“, čo zahŕňa okrem iného: hromadné správy s obchodným obsahom, oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom,

e) posielat' tzv. "e-mailové bomby". E-mailová bomba je e-mailová správa, ktorá je zasielaná vo veľkom počte,

f) posielat' objemné správy a súbory s takou veľkosťou, ktorá môže narušiť sieť, činnosť servera alebo e-mailového účtu,

g) pretžerania siete, čo má za následok zníženie rýchlosti, čiastočný alebo úplný výpadok siete,

h) získania prístupu do počítačového systému, siete, údajov alebo softwaru bez príslušného povolenia resp. súhlasu („hacking“), čo zahŕňa i akýkoľvek pokus o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo akéhokoľvek pokusu o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,

i) zmeny alebo zničenia dát tretej osoby,

j) rozšírenia vírusu,

k) použitia alebo rozšírenia nástrojov alebo prostriedkov ohrozujúcich bezpečnosť dátovej siete alebo umožňujúcich jej narušovanie,

l) porušenia etických pravidiel správania sa na sieti,

m) monitorovania, zoskenovania alebo prekopírovania dát na počítači tretej osoby alebo počítačom porte,

n) poškodenia siete alebo jej časti, a to úmyselne alebo z nedbanlivosti,

o) poškodenia resp. obmedzenia iných užívateľov pri využívaní elektronických komunikačných služieb,

p) použitia služby takým spôsobom, ktorý v rozpore so zmluvou zníži alebo ohrozí kvalitu poskytovanej elektronickej komunikačnej služby poskytovateľom pre tretiu osobu,

q) použitia služby takým spôsobom, ktorý poskytovateľ definuje a zverejní, resp. oznámi užívateľovi ako zneužitie služby.

9.5 V prípade, že užívateľ poruší pravidlá uvedené v bode 9.4, podmienok, je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť mu poskytovanie služieb za účelom ochrany ostatných užívateľov a siete, a následne informovať užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služieb. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy. Ak poskytovateľ neodstúpil od zmluvy, znovupripojí takéhoto užívateľa, len ak užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

9.6 Užívateľ je povinný pri využívaní diskusných skupín, v ktorých si osoby vymieňajú názory na témy spoločného záujmu („newsgroups“) zdržať sa nasledovných aktivít:

a) distribúcie reklamných alebo propagačných materiálov,

b) zasielania, umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán,

c) umiestňovania veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín,

d) umiestňovania tzv. "reťazových listov",

e) umiestňovania správ do diskusných skupín, ktoré sa netýkajú témy danej skupiny,

f) falšovania informácie v záhlaví správy,

g) umiestňovanie správ pod menom tretej osoby.

9.7 Užívateľ je povinný zdržať sa pri používaní chat servera najmä nasledovných konaní:

a) použitia pejoratívnych výrazov,

b) porušovania práv duševného vlastníctva tretích strán,

c) šírenia protiprávnych informácií,

d) obtžerovania, vyhrážok alebo úmyselného vnucovania sa tretím osobám,

e) opakovaného kopírovania textu do „chat room“,

f) vytvárania „chat rooms“ s hanlivými názvami,

g) používania urážlivých prezývok,

h) propagácie alebo reklamy.

9.8 Užívateľ je povinný pri umiestňovaní informácií na domovské stránky zdržať sa najmä tohto konania:

a) neporušovať práva duševného vlastníctva tretích strán,

b) neumiestňovať na stránky nezákonné materiály,

c) nevyužívať stránky na komerčné využitie, ak v zmluve nie je stanovené inak,

d) nešíriť žiadne informácie, ktoré by mohli poškodiť poskytovateľa.

V prípade porušenia tohto bodu má poskytovateľ právo i bez upozornenia užívateľa okamžite odstrániť takéto dáta a informácie z vlastnej domény. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy.

Čl. 10 Spracúvanie osobných údajov

10.1 Poskytovateľ je oprávnený na základe zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov získavať a spracúvať v informačných systémoch osobné údaje užívateľa, ktorými sú:

a) meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého alebo prechodného bydliska, telefónne číslo, ak má na základe požiadavky užívateľa zostať utajené,

b) rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti,

c) iné osobné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy,

d) iné údaje obsiahnuté vo verejných zoznamoch.

10.2 Užívateľ podpisom zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov za účelom:

a) uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,

b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,

c) vypracovania databázy užívateľov,

d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona,

e) informovania užívateľa o službách poskytovateľa, vykonávaní prieskumov spokojnosti so službami a inými aktivitami súvisiacimi s touto zmluvou.

10.3 Každá zmena povinných osobných údajov užívateľa musí byť oznámená písomnou formou poskytovateľovi najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Zodpovednosť za neplnenie si povinnosti poskytovateľa pri spracúvaní osobných údajov a za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne z dôvodu takéhoto neplnenia si povinnosti užívateľom, nesie užívateľ.

10.4 Ak užívateľ nesplní svoju povinnosť podľa čl. 10.3 podmienok, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti užívateľovi.

10.5 Užívateľ berie na vedomie, že vzhľadom na účel zmluvy je udelenie súhlasu s spracúvaním jeho osobných údajov neodvolateľné počas platnosti zmluvy. Na základe § 13 ods. 3 zák. č. 428/2002 Z. z. poskytovateľ nie je oprávnený po zániku platnosti zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje užívateľa, ani keď o to písomne požiada.

10.6 Užívateľ súhlasí s tým, aby poskytovateľ poskytol osobné údaje užívateľa:

a) osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca užívateľa,

b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky poskytovateľa od užívateľa,

c) pre zhromažďovanie všeobecných demografických údajov o užívateľoch alebo pre marketingové účely.

Čl. 11 Cena za poskytované služby a platobné podmienky

11.1 Cena za poskytnuté služby je dohodnutá v súlade s platnými právnymi predpismi. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v cenníku. Užívateľ sa zaväzuje uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu riadne a včas. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet poskytovateľa, alebo deň zaplatenia osobne na ZS poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti.

11.2 Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne identifikačné znaky ako variabilný symbol platby, číslo zmluvy, cena. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť a úhradu nemožno považovať za splnenú.

11.3 Užívateľ je povinný zaplatiť cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby, cenu za obdobie od zriadenia služieb po začiatok platobného obdobia (súčasne s platbou na prvé platobné obdobie), pravidelnú opakovanú cenu (každé platobné obdobie vopred). Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať služby skôr, ako užívateľ zaplatí cenu za zriadenie pripojenia a cenu za poskytovanie služieb na príslušné obdobie.

11.4 Užívateľ ma právo zvoliť si spôsob platby a platobné obdobie vyznačením v zmluve. Spôsob platby a platobné obdobie sa môže meniť písomnou dohodou zmluvných strán. Všetky platby uvedené v zmluve je užívateľ povinný uhrádzať osobne na ZS poskytovateľa, alebo na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve, pokiaľ poskytovateľ neoznámí iný bankový účet.

11.5 Cena za poskytovanie služieb sa platí vopred na platobné obdobie, v ktorom bude poskytované zdaniteľné plnenie. Posledným dňom splatnosti ceny za poskytovanie služieb je 15. (pätnásty) deň po začiatku platobného obdobia, ak nie je v zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

11.6 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

11.7 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy voči pohľadávkam užívateľa, a to jednostranným započítaním s účinkami dohody o započítaní.

11.8 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a užívateľ je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky.

11.9 Cena za poskytovanie služieb uhradená užívateľom na platobné obdobie, počas ktorého užívateľ po ukončení zmluvy už služby nevyužíval, patrí poskytovateľovi v prípade ukončenia zmluvy odstúpením zo strany poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude užívateľovi vrátená pomerná časť uhradených cien za poskytovanie služieb na základe jeho písomnej žiadosti. V prípade ukončenia zmluvy sú ceny za zriadenie pripojenia, cena za znovupripojenie a iné jednorazové platby nevratné.

11.10 Zánik zmluvy nemá vplyv na právo poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči užívateľovi vzniknutých v súvislosti so zmluvou.

11.11 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy bez ohľadu na to, či užívateľ skutočne využíval služby a to až do zániku zmluvy.

11.12 Ak sa v niektorom platobnom období počas trvania zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 48 hodín, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá užívateľ podľa čl. 13 podmienok alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete SATRONet, má užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb alebo jej pomerné zníženie, pričom pomernou časťou a pomerným znížením sa rozumie jeden deň za každých dokončených 24 hodín. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí takúto poruchu poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo príslušnej adrese elektronickej pošty, alebo sa poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do troch mesiacov odo dňa odstránenia poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

Čl. 12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

12.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služieb so zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov avšak len po rozhranie siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa vyplývajúcich zo zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme prediadenia alebo odstránenia škody. Poskytovateľ nezodpovedá za prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby spôsobené treťou osobou ani za poruchy, ktoré vznikli zásahom alebo iným konaním užívateľa, ktoré

je v rozpore so zmluvou a zmluvnými dokumentmi. Poskytovateľ ako aj užívateľ nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

12.2 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku podmienok, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď finančným vyrovaním alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

12.3 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností poskytovateľa bolo spôsobené konaním užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

12.4 Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi:

a) za škody a iné ujmy ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ,

b) za obsah a využitie služieb, alebo za informácie a údaje dostupné v sieti, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné prostredníctvom služieb,

c) za škodu spôsobenú koncovým zariadením a zariadeniami potrebnými na užívanie služby a nezodpovedá ani za ich funkčnosť, okrem zariadení poskytovateľa, alebo prevádzku,

d) za škodu spôsobenú akýmkoľvek zariadením, ktoré nedodal užívateľovi poskytovateľ a ktoré bolo použité namiesto zariadenia poskytovateľa,

e) za škodu spôsobenú nesprávnym používaním zariadenia poskytovateľa,

f) za žiadne škody spôsobené zneužitím užívateľovho pripojenia do siete, alebo jeho hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek transakcie v sieti vykonané ním, alebo prostredníctvom jeho pripojenia,

g) za obsah a využitie služieb, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom služieb, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete.

h) ak užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní poruchy, najmä ak ju nenahlásil, alebo neumožnil vstup,

i) ak porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v bode 11.12 podmienok, alebo

j) ak poskytovanie služieb bolo pozastavené alebo obmedzené v súlade s podmienkami.

12.5 Poskytovateľ pri poskytovaní siete a služieb nezabezpečuje funkčnosť a prevádzkyschopnosť koncového zariadenia. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú užívateľovi. Rovnako to platí aj vo vzťahu ku všetkým zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou siete SATROnet.

12.6 Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania služieb tretou osobou. V prípade porušenia povinností podľa tohto odseku je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 000,- Sk / 331,94 € za každé také porušenie a užívateľ je povinný ju zaplatiť. Ustanovenia o náhrade škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

12.7 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na zariadeniach poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t. j. aj náhodnej škody na zariadeniach poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v mieste inštalácie alebo v iných dohodnutých priestoroch užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich odovzdania poskytovateľovi.

12.8 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované poskytovateľom, pripojením nevhodného koncového zariadenia na sieť alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch.

12.9 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovateľom služieb.

12.10 Užívateľ nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke užívateľa, ako i za informácie a údaje použité užívateľom v súvislosti s užívaním služieb. Užívateľ berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom siete principiálne nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené. Užívateľ berie na vedomie, že pri užívaní služieb alebo iných služieb on-line, existujú alebo môžu existovať určité aplikácie, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup ku koncovému zariadeniu alebo k dátam užívateľa. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vyplývajúce alebo inak sa vzťahujúce k takémuto prístupu tretích osôb ku koncovému zariadeniu užívateľa alebo k akékoľvek strate či zneužitiu dát užívateľa ani za prípadné užívanie takých aplikácií užívateľom.

12.11 Užívateľ nesie zodpovednosť za zabezpečenie koncového zariadenia tak, aby bolo chránené pred napadnutím počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami a aby nemohlo dôjsť k ich šíreniu napríklad prostredníctvom elektronickej pošty alebo iným spôsobom do siete. V prípade, že by koncové zariadenie užívateľa bolo takýmto spôsobom napadnuté a začalo by do siete šíriť vírusy alebo iné nebezpečné aplikácie, je poskytovateľ oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia odpojiť koncové zariadenie užívateľa od siete a znovupripojiť ho až potom, ako užívateľ vykoná nápravu. V takom prípade nevzniká užívateľovi žiadny nárok na vrátenie ceny za služby ani žiadnej jej časti. Užívateľ je povinný vykonať nápravu na vlastné náklady a na zabezpečenie.

12.12 Užívateľ ani poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely zmluvy považuje najmä vojna, explózia, rebéllia, sabotáž, alebo pokus o ňu, prírodná katastrofa, oheň, strajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polícia alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

Čl. 13 Porucha a servis

13.1 Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní poruchy.

13.2 Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností poskytovateľa zo zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia poruchy.

13.3 Užívateľ je zodpovedný za poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo vznikla v dôsledku zneužitia poskytovateľom služieb užívateľom podľa čl. 9 podmienok alebo vznikla mimo siete na strane užívateľa, vrátane poruchy v koncovom zariadení.

13.4 V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ podľa čl. 13.2 podmienok, je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia užívateľa o poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo siete.

13.5 V prípade, že porucha vznikla v sieti a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za poruchu je zodpovedný užívateľ, poskytovateľ poruchu odstráni a užívateľ je povinný ihneď, resp. do troch kalendárnych dní od odstránenia poruchy zaplatiť cenu za servisné služby u užívateľa podľa cenníka a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu za servisné služby podľa cenníka aj vtedy, ak užívateľ nesplnil svoju povinnosť podľa bodu 6.13 podmienok a poskytovateľ alebo osoby ním určené nemohli vstúpiť na miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s bodom 6.13 podmienok, alebo ide o pláné alebo klamlivé oznámenie poruchy alebo poskytovateľ vykonal zásahy do koncového zariadenia na požiadanie užívateľa.

13.6 Ak nie je porucha odstránená kvôli prekážke na strane užívateľa, poskytovateľ nie je v omeškani so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

13.7 Ak užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené poskytovateľovi v tejto súvislosti.

13.8 Odstraňovanie porúch je oprávnený vykonávať iba poskytovateľ alebo osoby ním určené. Ak poskytovateľ zistí, že sieť bola opravovaná alebo sa uskutočnil pokus ju opraviť tretou osobou alebo užívateľom a bola tým spôsobená škoda, užívateľ je povinný nahradiť túto škodu a náklady spojené s odstraňovaním poruchy.

13.9 Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek ujmu alebo škodu súvisiacu s poškodením alebo stratou dát užívateľa, ktorá vznikne počas odstraňovania poruchy alebo zásahov poskytovateľa alebo osoby ním poverenej do zariadení uskutočnených na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

Čl. 14 Reklamačný poriadok

14.1 Reklamačný poriadok upravuje postup poskytovateľa a užívateľa pri vybavovaní reklamácie užívateľa podľa platných právnych predpisov.

14.2 Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality poskytovanej služby a reklamáciu na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že poskytovateľ nevystavil faktúru za služby v súlade so zmluvou a cenníkom.

14.3 Reklamácia užívateľa uplatňuje písomnou formou na adresu ZS, elektronicou poštou na príslušné ZS alebo osobne na príslušné ZS poskytovateľa. Užívateľ je povinný v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, číslo zmluvy a zrozumiteľné a jasné opísanie predmetu reklamácie.

14.4 Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa vzniku dôvodu reklamácie.

14.5 Poskytovateľ na základe podanej reklamácie je povinný vec prešetriť a v lehote do 30 dní oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie užívateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

14.6 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby. Ak poskytovateľ zistí, že cena za služby nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu v najbližšom platobnom období alebo vráti preplatok aj s oznámením o prešetrení reklamácie.

14.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení poskytovateľa, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu 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.

14.8 Užívateľ postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavenenia poskytovateľom v súlade s týmito podmienkami. Užívateľ toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

14.9 V prípade, ak sa zistí, že podanie reklamácie bolo neopodstatnené, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady. V takom prípade má poskytovateľ právo i na náhradu nákladov spojených s prešetrením reklamácie.

14.10 Ak užívateľ neuplatní reklamáciu v lehote uvedenej v čl. 14.4 podmienok, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu vyhovieť. Ak užívateľ podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto neobsahuje nové skutočnosti, poskytovateľ nie je povinný prešetriť takúto reklamáciu.

Čl. 15 Oznámenie

15.1 Poskytovateľ a užívateľ sa dohodli, že na doručovanie akýchkoľvek písomností týkajúcich sa tohto zmluvného vzťahu sa primerane použijú ustanovenia § 45 až § 50 Občianskeho súdneho poriadku.

15.2 Písomnosti týkajúce sa vzniku alebo zániku Zmluvy sa doručujú osobne alebo poštou ako doporučená zásielka.

15.3 Ak nie je v podmienkach ustanovené inak, poskytovateľ je oprávnený podľa vlastnej úvahy použiť na informovanie, oznámenie alebo oboznenie užívateľa ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: sprístupniť príslušnú informáciu na ZS, prostredníctvom elektronickej pošty, písomne, telefonicky, osobne, prostredníctvom médií, SMS, MMS alebo prostredníctvom internetovej stránky www.satro.sk.

15.4 Pri doručovaní písomností poštou je užívateľ povinný adresovať zásielku na adresu ZS poskytovateľa uvedenú v zmluve, ak nie je ustanovené inak. Poskytovateľ doručuje písomnosti užívateľovi na jeho kontaktnú adresu.

15.5 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktné adresy užívateľom sa za adresu určenú na doručovanie považuje posledná známa kontaktná adresa.

Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1 Zmluvný vzťah sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že užívateľ je cudzincom.

16.2 Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené zmluvnými dokumentmi, sa popri ustanoveniach zákona riadia Obchodným zákonníkom.

16.3 V prípade vzájomného rozporu medzi zmluvou a zmluvnými dokumentmi, má prednosť znenie nasledovného poradia: zmluva, cenník, individuálne podmienky, všeobecné podmienky. V zmluvných individuálnych podmienkach sú obsiahnuté osobitné práva a povinnosti vzťahujúce sa na špecifické služby. Ak sú v zmluve dohodnuté individuálne podmienky odlišné od podmienok obsiahnutých v týchto všeobecných podmienkach, platia zmluvné individuálne podmienky.

16.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to rokovaniaми alebo vzájomnou dohodou.

16.5 V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude počas trvania zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek dôverné informácie a - pokiaľ to nie je pre účely zmluvy - nebude takéto informácie reprodukovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a sprístupňovať dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú nedotknuté.

16.6 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých poskytovateľ aj užívateľ obdržia po jednom originálu.

16.7 Zmluva, ktorých predmetom je poskytovanie služby prístupu do siete internet a SATROnet a boli uzavreté pred nadobudnutím účinnosti týchto podmienok, sa od dátumu účinnosti týchto podmienok riadia týmito podmienkami a považujú sa za zmluvy podľa týchto všeobecných podmienok.

16.8 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že všetky ustanovenia zmluvných dokumentov sú mu jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumené, a na znak súhlasu ich slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol oboznámený so spôsobom užívania služieb, s požadovanými nárokmi na technické parametre koncového zariadenia, úhradou platieb, odstraňovaním porúch a všetkými podmienkami poskytovania služieb.

16.9 Tieto podmienky nadobúdajú platnosť dňa 21. júla 2008 a účinnosť dňa 24. augusta 2008.

16.10 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto podmienok sa rušia Všeobecné podmienky spoločnosti SATRO s. r. o. na poskytovanie služieb prístupu do siete internet a SATROnet účinné odo dňa 1. mája 2008.