

# Všeobecné podmienky k Rámcovej zmluve platné od 1.2.2013



1. **Úvodné ustanovenia**
  - 1.1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej zmluvy a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré Rámcovú zmluvu uzavreli.
  - 1.2. Rámcová zmluva zakladá obchodný vzťah medzi Žiadateľom / Účastníkom a Poskytovateľom.
  - 1.3. K Rámcovej zmluve sa uzatvára aspoň jedna Zmluva o pripojení / službe.
  - 1.4. Jedna osoba účastníka môže mať v jednom čase uzavretú iba jednu Rámcovú zmluvu. Počet Zmlúv o službe uzavretých jedným Účastníkom nie je obmedzený.
2. **Základné pojmy**
  - 2.1. „Žiadateľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada Poskytovateľa o uzavretie Rámcovej zmluvy. Požiadanim o uzavretie Rámcovej zmluvy sa rozumie doručenie vyplneného a podpísaného tlačiva Rámcovej zmluvy Poskytovateľovi.
  - 2.2. „Účastník“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú Rámcovú zmluvu.
  - 2.3. „Poskytovateľ“ je právnická osoba Alternet, s.r.o., Popradská 12, 040 01 Košice, IČO 36576204, DIČ 2021792399, IČ DPH SK2021792399, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sro, vložka číslo 14563/IV.
  - 2.4. „Zmluva“ je Rámcová zmluva alebo Zmluva o pripojení / službe.
  - 2.5. „Kontaktné centrum“ je pracovisko Poskytovateľa, určené pre osobný kontakt s Účastníkmi. Adresa Kontaktného centra je Popradská 12, 040 01 Košice.
  - 2.6. „Zákaznícky portál“ je www aplikácia, prístupná na adrese <http://moj.alternet.sk>.
3. **Uzavorenie, trvanie a ukončenie Zmluvy**
  - 3.1. Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na príslušné Všeobecné podmienky.
  - 3.2. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak Žiadateľ alebo Účastník odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať, alebo z iného dôvodu, alebo aj bez udania dôvodu.
  - 3.3. Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo ine osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.
  - 3.4. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v nej nie je uvedená inak.
  - 3.5. Výpovedná lehota Zmluvy je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane, ak nie je v Zmluve alebo príslušných Všeobecných podmienkach uvedená inak.
  - 3.6. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu s okamžitou platnosťou bez výpovednej lehoty, ak Účastník nemá uhradené predplatné za služby 60 dní alebo dlhšie.
  - 3.7. Pri ukončení Rámcovej zmluvy končia platnosť i všetky Zmluvy o pripojení / službe, uzatvorené k tejto Rámcovej zmluve, pokiaľ takéto skončenie Zmluvy o pripojení / službe nie je v rozpore so Zmluvou o pripojení / službe alebo príslušnými Všeobecnými podmienkami. V opačnom prípade ostáva Rámcová zmluva v platnosti až do ukončenia všetkých k nej uzavretých Zmlúv o pripojení / službe.
4. **Účtovanie a uhrádzanie služieb**
  - 4.1. Poskytovateľ má nárok na úhradu za všetky poskytnuté služby.
  - 4.2. Účastník uhrádza služby formou predplatného, a to v lubovoľnej výške. Pokiaľ to bolo medzi Účastníkom a Poskytovateľom dohodnuté, k službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
  - 4.3. Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Poskytovateľa, alebo hotovostne, do pokladne Poskytovateľa. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo Rámcovej zmluvy, alebo číslo zálohovej faktúry.
  - 4.4. Faktúra sa vystavuje, keď Poskytovateľ prijme od Účastníka úhradu. Účastník si môže faktúru prevziať osobne v Kontaktnom centre, alebo mu môže byť odoslaná poštou, elektronicky, prípadne doručená inou formou, pričom za doručenie môže Poskytovateľ účtovať poplatok.
  - 4.5. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je Účastníkovi poskytovaný v elektronickej forme prostredníctvom Zákazníckeho portálu, alebo na požiadanie v tlačenej podobe.
5. **Práva a povinnosti zmluvných strán**
  - 5.1. Účastník má právo:
    - a) na poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Tarife a Všeobecných podmienkach,
    - b) na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch spôsobených Účastníkom.
  - 5.2. Účastník je povinný:
    - a) platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
    - b) ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,
    - c) využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do siete či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,
    - d) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
    - e) udržiavať kontaktný e-mail a telefónne číslo, uvedené v Zákazníckom portáli, v aktuálnom stave,
    - f) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa.
  - 5.3. Poskytovateľ má právo:
    - a) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Tarife,
    - b) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
    - c) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
    - d) dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu ich zneužívania alebo nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní po splatnosti,
    - e) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu d),
    - f) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Účastníka a bez nároku Účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu.
  - 5.4. Poskytovateľ je povinný:
    - a) vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby z dôvodu na strane Poskytovateľa, za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach,
    - b) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.
6. **Viazanosť**
  - 6.1. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosť, a to inou formou ako dohodou zmluvných strán alebo výpoveďou zo strany Poskytovateľa z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, uhradí Účastník sankciu:
    - a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v zmluve uvedená, alebo
    - b) vo výške zostávajúcich poplatkov za služby do konca trvania viazanosť.
  - 6.2. Doba viazanosť sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.
7. **Reklamačný poriadok**
  - 7.1. V prípade, že Účastník nie je spokojný s poskytovanými službami, má právo uplatniť reklamáciu na správnosť úhrady a kvalitu verejnej služby.
  - 7.2. Reklamácia musí byť podaná v písomnej podobe a doručená Kontaktnému centru, a to najneskôr 60 dní od dodania reklamovanej služby, alebo uskutočnenia reklamovanej účtovania. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu účastníka (číslo Zmluvy), popis reklamácie s uvedením podrobnosti, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Reklamácia, ktorá nespĺňa tieto náležitosti, nebude akceptovaná.
  - 7.3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote do 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odosle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
  - 7.4. Účastník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
  - 7.5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
  - 7.6. Pre reklamovanie platia tie ustanovenia Všeobecných podmienok pre príslušnú službu.
  - 7.7. Účastník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je s vybavením reklamácie spokojný. Úrad predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a Účastníkom. Podrobnosti určuje § 75 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
8. **Bezpečnosť a ochrana osobných údajov v prevádzke siete**
  - 8.1. Podnik je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí, služieb alebo sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky a náklady na realizáciu musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku.
  - 8.2. Podnik, ktorý poskytuje sieť, služby alebo sieť a služby, je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa a kategória prístupu k sieti, telefónne číslo, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov, len na účel:
    - a) uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
    - b) fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
    - c) vypracovania zoznamu účastníkov,
    - d) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
    - e) spolupráce, poskytovania súčinnosti a uchovávanie údajov podľa zákona 351/2003 z.z.
  - 8.3. Podnik zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
9. **Prechodné ustanovenia**
  - 9.1. Zmluva o pripojení, uzavretá podľa Všeobecných podmienok platných do 1.11.2006, nahrádza Rámcovú zmluvu, a podľa špecifikácie produktov v nej uvedených tiež Zmluvu/Zmluvy o pripojení / službe.
10. **Osobitné ustanovenia**
  - 10.1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.
  - 10.2. Pri zasielaní písomnosti prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, ak aj príjmateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.
  - 10.3. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve.
  - 10.4. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.
  - 10.5. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. (Obchodný zákonník).
  - 10.6. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu Účastníka. Zmenu je Poskytovateľ povinný zverejniť najneskôr 15 dní pred nadobudnutím účinnosti. Ak Účastník odmieta pristúpiť na nové Všeobecné podmienky, je povinný Zmluvu vypovedať najneskôr ku dňu nadobudnutia platnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade platia pre Účastníka až do uplynutia výpovednej lehoty pôvodné Všeobecné podmienky.
  - 10.7. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.