

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o., PRE POSKYTOVANIE INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA A PRIPOJENIA DO LAN A WAN SIETE SPOLOČNOSTI NET TRADE SERVICES s.r.o.

## 1. Úvodné ustanovenia

a, Tieto "Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti NET TRADE SERVICES s.r.o. pre poskytovanie internetového pripojenia a pripojenia do LAN a WAN siete (ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“) ustanovujú podmienky využívania telekomunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou NET TRADE SERVICES s.r.o., Žižkova 6, 040 01 Košice (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „NET TRADE SERVICES“) na území Košického kraja právnickým osobám, fyzickým osobám – podnikateľom alebo fyzickým osobám nepodnikateľom (ďalej len „účastník“), ktoré s prevádzkovateľom uzavreli „Zmluvu o pripojení“ alebo „Zmluvu o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb“ (ďalej len „Zmluva“).

b, Prevádzkovateľ službu poskytuje v mieste zmluvného pripojenia užívateľa podľa technických možností pripojenia.

c, Účastník je právnická osoba, fyzická osoba – podnikateľ alebo fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá má záujem o využívanie služieb poskytovaných spoločnosťou NET TRADE SERVICES s.r.o.

d, Za prevádzkovateľa je na jeho zastupovanie voči účastníkovi oprávnený zamestnanec, alebo iná poverená osoba poverená prevádzkovateľom. Ak takáto osoba nebola určená sú ňou konateľia spoločnosti, alebo obchodný partner, ktorý má uzatvorenú zmluvu o výhradnom obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia.

e, Účastník pri uzatvorení Zmluvy ustanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči prevádzkovateľovi. Účastník sa zaväzuje okamžite oznámiť prevádzkovateľovi zmenu tejto osoby, alebo kontaktnej adresy.

f, Vzťahy medzi prevádzkovateľom a účastníkom sa riadia ustanoveniami zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákona“), ustanoveniami Zmluvy, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, špecifikáciou služby, platnou tarifu a sadzovníkom poplatkov prevádzkovateľa a subsidiárne ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení.

## 2. Vymedzenie základných pojmov

a, Objednávka služby určuje potrebné údaje o službe a jej technických parametroch. Podpisuje ju zodpovedná osoba účastníka a osoba poverená prevádzkovateľom.

b, Priame pripojenie je pripojenie účastníka do siete NET TRADE SERVICES spôsobom zabezpečujúcim trvalé prepojenie účastníka a siete NET TRADE SERVICES. Priame prepojenie môže byť zabezpečené prostriedkami prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľov.

c, Komutovaný prístup je pripojenie účastníka do siete NET TRADE SERVICES prostredníctvom verejnej telefónnej siete.

d, Aktivácia – deaktivácia je úkon, ktorým prevádzkovateľ umožní – znemožní účastníkovi využívanie služby.

e, Technické zariadenie prevádzkovateľa je zariadenie poskytnuté účastníkovi za účelom využívania jeho telekomunikačných služieb (ďalej len „Zariadenie“).

## 3. Podmienky uzatvorenia zmluvy

a, Účastník je povinný pred uzatvorením Zmluvy predložiť všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie požadované v Zmluve (osoba konajúca v mene účastníka je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie). Účastník je povinný na základe žiadosti prevádzkovateľa preukázať platobnú schopnosť.

b, Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s účastníkom ak tento nespĺnil podmienky ustanovené v bode 3.a, alebo v prípade odôvodneného predpokladu, že účastník nebude riadne a včas plniť svoje povinnosti vyplývajúce mu zo Zmluvy a týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

c, Zmluva sa musí uzavrieť v písomnej forme na formulári prevádzkovateľa, ak nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak.

d, Účastník sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať prevádzkovateľa o akýchkoľvek zmenách v údajoch, poskytnutých v čase uzatvorenia Zmluvy, a to hlavne o zmene bydliska fyzickej osoby, sídla právnickej osoby, zmeny právnej formy, obchodného mena alebo štatutárneho zástupcu právnickej osoby. Takéto konanie je povinný preukázať.

e, Tieto Všeobecné zmluvné podmienky prevádzkovateľa môžu podliehať priebežným zmenám, ktoré budú vykonané jednostranne prevádzkovateľom vždy písomne a budú doručené účastníkovi.

f, V prípade, ak účastník nedoručí svoje pripomenky ku zmene Všeobecných zmluvných podmienok do 15 dní od ich prevzatia, platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

g, Súčasťou Zmluvy sú nasledujúce dokumenty:

- Zmluva o pripojení
- Všeobecné zmluvné podmienky

## 4. Povinnosti prevádzkovateľa

a, Prevádzkovateľ je povinný po podpise Zmluvy poskytnúť účastníkovi informácie o všetkých skutočnostiach, súvisiacich s poskytovanou službou, a to najmä rozsah služieb, tarifu a technické podmienky zriadenia služby.

b, Prevádzkovateľ vynaloží všetko úsilie na to, aby zabezpečil účastníkovi nepretržité a plnohodnotné užívanie služieb, pričom sám určí technické prostriedky na realizáciu tohto užívania za najlepších možných podmienok.

c, Prevádzkovateľ sa zaväzuje zriadiť a aktivovať pripojenie účastníka podľa vyplnenej objednávky služby v závislosti od svojich technických možností. Pokiaľ sú pre využívanie niektorej služby prevádzkovateľa nutné dodávky produktov a služieb tretích strán, aktivácia služieb je podmienená realizáciou týchto dodávok.

d, V dôsledku požiadaviek súvisiacich s prevádzkou alebo organizáciou svojich služieb je prevádzkovateľ oprávnený zmeniť technický charakter poskytovanej služby, pokiaľ tým nebude ovplyvnená funkčnosť služby pri jej používaní užívateľom. Pokiaľ má táto zmena vplyv na Zmluvu alebo jej prílohy, vzťahujú sa na takúto zmenu ustanovenia bodu 3. písm. d, a e, týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

e, Ochrana osobných údajov. Prevádzkovateľ je vlastníkom všetkých záznamov obsahujúcich údaje o účastníkovi, získaných v rámci vzájomného zmluvného vzťahu. Ochrana osobných údajov sa riadi príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Účastník podpisom Zmluvy súhlasí s tým, aby prevádzkovateľ jeho osobné údaje využil pri poskytovaní služby a sprístupnil ich tretím osobám za podmienok určených zákonom o ochrane osobných údajov v informačných systémoch v prípade, ak by to mohlo byť účelné pre poskytovanie služby účastníkovi.

f, Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah prenášaných údajov účastníka ani za škodu, ktorú môže tento obsah spôsobiť. Prevádzkovateľ neznáša zodpovednosť za služby prevádzkovateľa sprístupnené tretími stranami ani za škodu, ktorú môžu tieto spôsobiť alebo ktorú spôsobili.

g, Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o dôverných skutočnostiach účastníka, ktoré sa dozvedel pri plnení Zmluvy a je povinný dbať o to, aby túto povinnosť dodržiavali aj všetky osoby na jeho strane. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady všeobecne známych informácií alebo informácií oznámených prevádzkovateľovi treťou osobou a na prípady, keď môže byť v zmysle všeobecných závažných právnych predpisov prevádzkovateľovi uložená povinnosť príslušným orgánom takéto informácie poskytnúť tretej osobe alebo štátnemu orgánu.

## 5. Povinnosti účastníka

a, Účastník sa zaväzuje, že služby prevádzkovateľa bude používať v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami a v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

b, Účastník zodpovedá prevádzkovateľovi za plnenie svojich zmluvných povinností a zaväzuje sa nepreviesť žiadne práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení alebo jej príloh vrátane týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a to vrátane odplatného alebo bezodplatného prenechania užívania služieb prevádzkovateľa tretej osobe.

c, Účastník sa zaväzuje, že bude znášať všetky výdavky a akékoľvek platby uhradené prevádzkovateľom (náhrada škody tretím stranám, náklady na opravu atď.), ktoré vzniknú v dôsledku porušenia povinností účastníka vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy.

## 6. Cena a platobné podmienky

a, Cena za poskytované služby je dohodnutá v súlade so zákonom 18/1996 Z.z. o cenách a Zákonom odkazujúcim na platnú tarifu, ktorú účastník prevezme pri uzatvorení Zmluvy. Prevádzkovateľ môže túto tarifu zmeniť, pričom každú zmenu tarify je povinný oznámiť účastníkovi v primeranej lehote pred nadobudnutím platnosti zmien. V prípade, že účastník nedoručí svoje pripomenky ku zmenám do 15 dní od ich prevzatia platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

b, Fakturačné obdobie je kalendárny mesiac, ak to nie je inak dojednané v Zmluve.

c, Faktúra vystavená prevádzkovateľom je splatná v lehote uvedenej na faktúre a okrem predpísaných náležitostí pre daňový doklad obsahuje aj: 1. poplatky za poskytnuté služby za príslušné obdobie, rozdelené na poplatky a služby poskytnuté v zahraničí a služby poskytnuté na území Slovenskej republiky, 2. všetky ostatné poplatky a kreditné položky pripočítané k účtu účastníka.

d, Platba sa uskutoční prevodom alebo vkladom na účet prevádzkovateľa. Banka, variabilný symbol a číslo účtu je uvedené na faktúre resp. splátkovom kalendári.

e, V prípade omeškania úhrad je prevádzkovateľ oprávnený účtovať na základe faktúry úrok z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý započítaný deň omeškania.

f, Tarifa : Ceny sú stanovené v zmysle platného cenníka spoločnosti.

## 7. Technické zariadenia prevádzkovateľa

a, Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať v súlade s pokynmi, chrániť ho pred poškodením, stratou, odcudzením alebo zničením. Účastník sa tiež zaväzuje nepreneháť Zariadenie do užívania tretej osobe, ani ho inak scudzíť.

b, Všetky Zariadenia sú v majetku spoločnosti NET TRADE SERVICES s.r.o., až do ukončenia viazanosti poskytnutej služby, ak nie je inak dojednané v Zmluve. Po ukončení viazanosti môže užívateľ požiadať o ich odstúpenie.

c, Účastník sa zaväzuje umožniť prístup k Zariadeniam pre pracovníkov prevádzkovateľa v prípade jeho poruchy. Ak účastník tento prístup neumožní považuje sa to za porušenie Zmluvy.

d, Účastník sa zaväzuje bezodkladne nahlásiť akékoľvek poruchy zariadenia, jeho stratu, odcudzenie alebo nekvalitu spojenia, respektíve nejasnosti a nedostatky v poskytovanej službe prevádzkovateľovi.

e, Účastník sa zaväzuje ponechať všetky zariadenia prevádzkovateľa nevyhnutné k fungovaniu LAN siete na svojom mieste tak ako ich tam prevádzkovateľ umiestnil v dobe budovania LAN siete a to po dobu minimálne dvoch rokov od vypovedania Zmluvy pokiaľ je to nevyhnutné na prevádzkovanie siete.

f, Účastník potvrdí prevzatie jednotlivých zariadení do užívania podpisom preberačného protokolu služby s výkazom jednotlivých zariadení.

## 8. Reklamačný poriadok

a, Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške faktúrovaných služieb, v prípade chybného poskytnutia služieb alebo v prípade, že kvalita služby nespĺňa kvalitatívne podmienky uzatvorenej zmluvy o pripojení.

b, Prípadnú reklamáciu proti výške faktúrovaných služieb, v prípade chybného poskytnutia služieb alebo v prípade, že kvalita služby nespĺňa kvalitatívne podmienky uzatvorenej Zmluvy, je účastník povinný zaslať písomne v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia sa relevantnej udalosti, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezaväzuje účastníka povinnosti uhradiť faktúrovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

c, Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom: 1. jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické riešenie, do 7 dní; 2. zložitejšie prípady, vyžadujúce technické riešenie, do 15 dní; 3. prípady, ktoré je nutné riešiť so zahraničnými partnermi prevádzkovateľa, do 30 dní.

d, V prípade, že reklamácia proti výške faktúry alebo reklamácia poskytovaných služieb bude opodstatnená a uznaná ako spôsobená poskytovateľom, bude táto zúčtovaná v nasledujúcom fakturačnom období, nasledujúcom po fakturačnom období v ktorom bola uznaná. Pomerná finančná čiastka za úhradu neposkytnutej služby bude vrátená užívateľovi.

e, Náklady bezdôvodnej reklamácie je povinný znášať užívateľ, výjazd na bezdôvodnú reklamáciu sa účtuje vo výške 26,55 € ( 800 Sk ) + dopravné 0,48 € (15 Sk) /km bez DPH.

## 9. Postup pri prevode práv a záväzkov zo Zmluvy

a, Prevádzkovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť na tretiu osobu po písomnom upozornení účastníka, ale bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu. Na takýto prevod mu účastník dáva podpisom Zmluvy svoj súhlas.

b, Účastník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu osobu výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa.

## 10. Dočasné prerušenie poskytnutia služieb

a, Prevádzkovateľ je oprávnený na nevyhnutne nutný čas prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služieb s predchádzajúcim upozornením účastníka, pokiaľ si to vyžadujú jeho technické alebo prevádzkové dôvody.

b, Prevádzkovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb v prípade úplného alebo čiastočného nezaplatenia splatnej faktúry účastníkom do 7 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy a bez akejkoľvek náhrady účastníkovi. Opätovná aktivácia služby je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných záväzkov.

c, Prevádzkovateľ je oprávnený okamžite prerušiť poskytovanie služieb bez predchádzajúceho upozornenia a náhrady účastníkovi, ktorý neplní podmienky používania služieb prevádzkovateľa a tieto všeobecné zmluvné podmienky, ako aj v prípade preukázaného zneužitia služieb prevádzkovateľa.

d, V prípade prerušenia uvedeného v čl. 10 písm. b, a písm. c, týchto Všeobecných zmluvných podmienok budú výdavky spojené s opätovnou aktiváciou účtované účastníkovi v zmysle platnej tarify.

e, Účastník môže kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb. Výdavky spojené s prerušením je prevádzkovateľ oprávnený účtovať v zmysle platnej tarify. Dočasné odpojenie a následné pripojenie nie je účtované. Odpojenie a pripojenie bude realizované do 24 hodín od oznámenia písomnou, alebo telefonickou formou.

## 11. Doba platnosti Zmluvy a jej ukončenie

a, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Platnosť zmluvy môže byť mimo väzanosť zmluvnými stranami ukončená kedykoľvek v súlade s podmienkami uvedenými v čl.11 písmena b, až e, týchto Všeobecných podmienok.

b, Prevádzkovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak účastník: 1. neoprávnene zasiahne do telekomunikačného zariadenia prevádzkovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti; 2. nezaplatil cenu za poskytovanú službu ani do 30 dní odo dňa doručenia upomienky; 3. pripojí do siete telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená, a ani na výzvu prevádzkovateľa toto zariadenie neodpojí; 4. používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje prevádzkovateľovi kontrolu jej používania. V tomto prípade je povinný uhradiť náklady na zriadenie zariadení v zmysle bodu 11 d.

c, Prevádzkovateľ je oprávnený zrušiť Zmluvu v prípade, ak účastník neakceptuje zmenu týchto Všeobecných zmluvných podmienok oznámenú v zmysle čl. 3 písmena e.

d, Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Písomná výpoveď musí byť doručená prevádzkovateľovi.

e, Výpovedná lehota pre obe zmluvné strany je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola písomne doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.

## 12. Mechanizmus na urovanie sporov

a, Spor medzi zmluvnými stranami, týkajúci sa výkladu a výkonu Zmluvy, budú dotknuté strany riešiť rokovaním.

b, Ak dotknuté zmluvné strany nevyriešia spor rokovaním, môžu spoločne požiadať o pomoc pri dosiahnutí zmiernosti alebo požiadať o sprostredkovanie zmiernosti treťou stranou.

c, Ak strany sporu neprijali podľa písmena a, alebo b, tohto odseku rovnaký postup na riešenie sporu, alebo sa nedohodli inak, spor sa predloží na zmiernovacie konanie.

## 13. Záverečné ustanovenia

a, Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení v Zmluve, jej prílohách, alebo v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa Zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok Zmluvy, iba ak by bolo výslovné v Zmluve dohodnuté inak.

b, Dostupnosť služby je 98%.

c, Neplatnosť niektorého ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok alebo Zmluvy nemá za následok neplatnosť ostatných ustanovení.

## 14. Kontaktné miesta poskytovateľa

- HelpDesk- telefón/fax: 055/7287241, e-mail: [helpdesk@net-trade.sk](mailto:helpdesk@net-trade.sk)
- poruchy - 0905900908
- reklamácie, sťažnosti – 055/7287241
- obchodné oddelenie – 055/7287241

Všetky ceny sú uvedené bez DPH. Prepočet na EUR konverzným kurzom 30,1260 Sk. Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú účinné od 1.1.2009

NET TRADE SERVICES, a.s., Žižkova 6, 040 01 Košice  
IČO: 36216461, IČ DPH: SK202004975

NET TRADE SERVICES s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I.,  
oddiel: Sro, vložka č.: 13508/V