

Všeobecné podmienky k Rámcovej zmluve

platné od 30.04.2016

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 požiadala Poskytovateľa o uzavretie Rámcovej zmluvy. Požiadanie 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 fyzická osoba Čerušák Drahoslav – GMC elektronik, Koperníkova 15,920 01 Hlohovec
- 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 predajňa GMC elektronik, Nám.sv.Michala 2, 920 01 Hlohovec
- 2.6. „Zákaznícky servis na www.silvernet.sk

3. Uzatvorenie, 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 splnomocnením 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 inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na splnomocnení musí byť úradne osvedčený.
- 3.4. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v nej nie je uvedené inak.
- 3.5. Výpovedná lehota Zmluvy je 1. deň nasledujúceho mesiaca odo dňa keď bola písomná výpoveď doručená druhej strane, ak nie je v Zmluve alebo príslušných Všeobecných podmienkach uvedené 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 ľubovoľnej 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.

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 sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,

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).

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. Na produkty prístupu k internetu sa vo všeobecnosti nepožaduje viazanosť zákazníka, ak zákazník uhradil v plnej výške inštalačný a zriaďovací poplatok

a) v prípade, ak sa zákazník dohodol s poskytovateľom na splátkach za zriadenie a inštaláciu, je možné odstúpiť od zmluvy zákazníkom bez udania dôvodu, ale až po uhradení celej sumy za zriadenie a inštaláciu.

6.2. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi, v prípade ak sa zákazník dohodol s poskytovateľom na splátkach za zriadenie a inštaláciu.

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 reklamovaného účtovania. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu účastníka (číslo Zmluvy), popis reklamácie s uvedením podrobností, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Reklamácia, ktorá nespĺňa tieto náležitosti, nebude akceptovaná.

7.3. Poskytovateľ je povinný vyjadriť sa k reklamácie písomne na adresu Účastníka, a to najneskôr 30 dní od prijatia reklamácie. Ak sa Poskytovateľ nevyjadrí v tejto lehote alebo v zložitom prípade túto lehotu nepredĺži najviac o 30 dní, reklamácia sa považuje za uznanú.

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 záhada 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 tiež ustanovenia Všeobecných podmienok pre príslušnú službu.

7.7. Alternatívne riešenie sporov. V prípade sporu medzi Účastníkom a Poskytovateľom, je Účastník v súlade s § 75 zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tento predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z., ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Podrobnosti o alternatívnom riešení sporov sú určené zákonom 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

8. Bezpečnosť a ochrana osobných údajov v prevádzke siete (§§ 55 a 56 zákona č. 351/2011 Z.z.)

8.1. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ, ktorý poskytuje siete, služby alebo siete 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 a postupovania pohľadávok,

c) vypracovania zoznamu účastníkov,

e) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 63 ods. 6 zákona č. 351/2011 Z.z. a uchovávanía údajov podľa §§ 57 a 58 uvedeného zákona.

f) vymáhania a inkasovania pohľadávok od Účastníka a to tým, že poskytne dané údaje inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa od Užívateľa.

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, 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 písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, aj ak prijímateľ 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 č. 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.