

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTNUTIE VEREJNEJ ELEKTROTECHNICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY SPROSTREDKOVANIA PRÍSTUPU DO SIETE INTERNET

OBCHODNÁ SPOLOČNOSŤ SATACOMPUTERS s.r.o., SO SÍDLOM Kpt.Nálepku 31, 934 01 LEVICE, IČO: 46 895 191 DIČ: 2023639552

OBCHODNÉ ODDELENIE: OBJEDNÁVKY, ZMLUVY, PLATBY: 0905 254 749

TECHNICKÉ ODDELENIE: OBHLIADKY, MONTÁŽE, PORUCHY: 0915 636 151

## ČLÁNOK 1

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Satacomputers, s.r.o., so sídlom Sacherova 627/29, 937 01 Želiezovce, IČO: 46 895 191, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č.: 33011/N (ďalej len „**Poskytovateľ**“) vydáva podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**ZoEK**“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Poskytovateľa o poskytovanie služby (ďalej len „**Užívateľ**“) a uzavrú s ním Zmluvu o pripojení (ďalej len „**Zmluva**“).
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať službu v zmysle ust. § 14 ZoEK na základe Všeobecného povolenia č. 1/2011 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Telekomunikačným úradom SR.

## ČLÁNOK 2

### VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. **Služba** - sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom:
  - a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod - multibod (mikrovlnné pripojenie),
  - b) optického vlákna,ktoré je spolplatňované prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom Cenníku podľa zvoleného typu služby. Poskytnutie prístupu do siete Internet je službou časovo neobmedzenou, ktorej súčasťou nie je ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti Užívateľovi, a ktoré plynú z charakteru siete Internet a to hlavne ochrana pred vírusmi a nevyžiadanou poštou.
2. **Elektronická komunikačná sieť** - funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby aj prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré sú aktívne a umožňujú prenos signálov po vedení rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
3. **Internet** - celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
4. **Prístup do siete Internet** - pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete Užívateľa do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny a pod. Je to súhrn technických prostriedkov siete, ktoré umožňujú Užívateľovi prístup k službám dostupným na internete a výmenou dát s ostatnými užívateľmi v sieti Internet.
5. **Inštalácia klientskej prípojky** - vybudovanie potrebného bezdrôtového alebo káblového vedenia do uzla siete Poskytovateľa po koncový bod užívateľskej prípojky (ethernet) Užívateľa osadený na vopred dohodnutom mieste, na ktoré má Užívateľ užívacie právo.
6. **Aktivácia služby** - vykonanie takej konfigurácie siete Poskytovateľa, aby zariadenie Užívateľa bolo schopné pripojiť sa a komunikovať v sieti Internet.
7. **Bod prístupu** - bod vybudovaný Poskytovateľom za účelom pripojenia k sieti v lokalitách, kde sa služba pripojenia k sieti Internet poskytuje.
8. **Doplnkové služby** - služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
9. **Zmluva o poskytovaní služby** - Zmluva uzavretá podľa § 44 ZoEK medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a Cenník.
10. **Podstatná zmena Všeobecných podmienok** - taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Užívateľa nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Za podstatnú zmenu Všeobecných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ktorá bola priamo

alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

11. **Záujemca** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
12. **Užívateľ** - Záujemca, s ktorým Poskytovateľ uzavrie Zmluvu. Užívateľ a poskytovateľ sa spolu označujú aj ako „**Zmluvné strany**“.
13. **Cenník** - platný sadzovník cien za poskytnutie služby vydaný Poskytovateľom a zverejnený na internetovej stránke [www.satacomputers.sk](http://www.satacomputers.sk), ktorý obsahuje všetky aktuálne ceny za služby poskytované Poskytovateľom.
14. **Zriaďovací protokol** - doklad, ktorým Poskytovateľ potvrdzuje sprístupnenie služby Užívateľovi.
15. **Sieť** - elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
16. **Porucha** - stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
17. **Vírus** - počítačový program, ktorý sa od iných programov líši tým, že je schopný šíriť sa aj bez vedomia Užívateľa spolu s inými programami, súbormi, e-mailami, e-mailovými prílohami a prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
18. **Antivírus** - počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie, prípadne aj odstránenie vírusov.
19. **SPAM** - nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená Užívateľovi spravidla elektronickou poštou.
20. **Antispam** - súbor opatrení určený na identifikáciu, prípadne zamedzenie SPAMu.
21. **Nevyžiadaná prevádzka v sieti** - prevádzka v sieti tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby Užívateľovi bez jeho vedomia alebo požiadavky (útoky typu DoS a pod.)
22. **Podnik** - každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa ZoEK.
23. **Zmluvný predajca** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení, a ktorá je oprávnená uzatvárať v mene Poskytovateľa Zmluvy.
24. **Zmluva** - zmluva o poskytovaní služby prístup do siete Internet, na základe ktorej Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi službu.

## ČLÁNOK 3

### PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Poskytovateľ poskytuje službu na základe Zmluvy, ktorá sa uzatvára na kontaktnom mieste Poskytovateľa.
2. Zmluva sa uzatvára na základe objednávky Užívateľa priamo na kontaktnom mieste Poskytovateľa.
3. Po obdržaní objednávky vyhotoví Poskytovateľ návrh Zmluvy, ktorá sa stáva záväznou po podpise oboma zmluvnými stranami.
4. Ak Záujemca nie je prítomný pri predložení návrhu Zmluvy, zašle Poskytovateľ podpísaný návrh Zmluvy v dvoch vyhotoveniach Záujemcovi. Záujemca je doručeným návrhom Zmluvy viazaný 15 dní odo dňa prevzatia návrhu Zmluvy Poskytovateľom. V prípade nepodpísania návrhu zmluvy Záujemcom v lehote podľa tohto bodu, stáva sa návrh Zmluvy voči Záujemcovi neúčinným.
5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy, ak:
  - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky nemožné alebo ak je možné len s vynaložením neprimeraných nákladov;
  - b) možno dôvodne očakávať, že Záujemca nebude dodržiavať Zmluvu, najmä preto, že je alebo bol dlžníkom Poskytovateľa a je dôvodný predpoklad, že Záujemca o poskytovanie služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami;
  - c) Záujemca neposkytne doklady nevyhnutné pre uzatvorenia Zmluvy;
  - d) Záujemca nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami alebo ďalšími podmienkami uvedenými v Zmluve;
  - e) uzavretie Zmluvy by bolo v rozpore so zákonom alebo so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

8. Službu je možné poskytovať len ak má Zaujemca funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
9. Poskytovateľ je povinný začať poskytovať službu v súlade so Zmluvou a Všeobecnými podmienkami ak sú súčasne splnené nasledovné podmienky:
  - a) Zmluva je medzi Zmluvnými stranami platne a účinne uzavretá,
  - b) Užívateľ splní povinnosť riadne pripraviť miesto inštalácie služby v súlade so Zmluvou a Všeobecnými podmienkami,
  - c) V prípade potreby Užívateľ získa na svoje náklady od všetkých dotknutých tretích osôb nevyhnutné povolenia súvisiace s užívaním služby,
  - d) neexistujú technické alebo iné objektívne prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovať službu.

#### ČLÁNOK 4

##### ZRIADENIE (INŠTALÁCIA) KLIENTSKEJ PRÍPOJKY, UVEDENIE SLUŽBY DO PREVÁDZKY

1. Inštalácia užívateľskej prípojky je realizovaná po osobnej obhliadke a odsúhlasení servisným technikom Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ pri realizácii inštalácie nezabezpečuje funkčnosť počítača ani zariadení, ktoré chce užívateľ pripojiť k užívateľskej prípojke.
2. Užívateľ je povinný umožniť pracovníkom Poskytovateľa na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnená užívateľská prípojka.
3. Užívateľská prípojka sa po osadení stáva majetkom Užívateľa ak nie je Dodatkom k Zmluve stanovené inak (nájom/dotovaná prípojka).
4. Funkčnosť užívateľskej prípojky overí technik na svojom zariadení a odovzdá Užívateľovi do užívania na základe zriaďovacieho protokolu.

#### ČLÁNOK 5

##### PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATEĽA

1. Užívateľ má právo na:
  - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - c) prehľadné vyúčtovanie ceny za poskytnuté služby faktúrou zasielané Užívateľovi podľa jeho voľby buď v písomnej, alebo elektronickej podobe na ním zvolenú e-mailovú adresu,
  - d) vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služieb internetu v prípade zavinienia zo strany Poskytovateľa, za podmienok a v rozsahu stanovenom v Zmluve. Právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká, ak si ho Užívateľ neuplatní v lehote 3 mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby,
  - e) reklamáciu správnosti úhrad alebo kvality poskytnutej služby,
  - f) premiestnenie užívateľskej prípojky do inej lokality, pričom táto služba je spolplatňovaná na základe Cenníka. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť premiestnenie užívateľskej prípojky, ak budú naplnené podmienky podľa čl. 3 ods.4 Všeobecných podmienok.
2. Užívateľ je povinný:
  - a) riadne a včas platiť cenu poskytovanej služby,
  - b) užívať službu v súlade so Zmluvou, ZoEK, všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - d) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
  - e) oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy,
  - f) zdržať sa takého konania, ktoré predstavuje zneužívanie služby a zároveň neumožní takéto konanie tretím osobám,
  - g) poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na plnenie Zmluvy.

#### ČLÁNOK 6

##### PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

1. Poskytovateľ má právo:
  - a) na riadne a včasné zaplatenie ceny za poskytovanú službu,
  - b) vyfakturovať časť ceny služby dodatočne, ak nebolo z technických príčin možné zahrnúť túto časť ceny do faktúry,
  - c) na náhradu škody spôsobenej Užívateľom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa,

- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných Užívateľov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre Užívateľov zaradených do prednostných núdzových plánov,
  - e) informovať Užívateľa o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb,
  - f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete alebo užívania služby za predpokladu, že to nespôsobí dodatočné finančné náklady Užívateľa,
  - g) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých Užívateľov,
  - h) postúpiť pohľadávku voči Užívateľovi na tretiu osobu,
  - i) viesť databázu Užívateľov a uskutočnených operácií v rámci siete spravovanej Poskytovateľom, pričom takto získané údaje sú Poskytovateľom považované za dôverné.
2. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak Užívateľ:
    - a) dvakrát po sebe nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol na možnosť obmedzenia alebo prerušenia služieb upozornený,
    - b) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedzenia poskytovaných služieb bol upozornený, pričom podstatným porušením Všeobecných podmienok sa rozumie najmä:
      - ba) užívanie služby v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky,
      - bb) používanie nástrojov alebo prostriedkov, ohrozujúcich bezpečnosť siete internet a dátovej siete Poskytovateľa, alebo umožňujúce ich narušovanie.
    - c) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
    - d) počas plánovaného vykonávania opráv, rekonfigurácie bezdrôtových a káblových rozvodov siete Poskytovateľa, ktoré Poskytovateľ oznamuje vopred na svojej internetovej stránke [www.satacomputers.sk](http://www.satacomputers.sk).
  3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa ods. 2 tohto článku písm. a) a b) je Poskytovateľ oprávnený až kým nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli, pričom prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby nemá vplyv na platnosť Zmluvy a povinnosť Užívateľa, plniť si svoje záväzky ako peňažné, tak aj nepeňažné. Poskytovateľ je oprávnený za obnovenie poskytovania služieb požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.
  4. Poskytovateľ je povinný:
    - a) uzatvoriť Zmluvu s každým Zaujemcom, ak nie sú dané dôvody podľa čl. 3 ods. 4,
    - b) poskytovať Užívateľovi službu v rozsahu, mieste a kvalite dojednanej v Zmluve,
    - c) oznámiť Užívateľovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou a zverejnením na internetovej stránke [www.satacomputers.sk](http://www.satacomputers.sk),
    - d) oznámiť Užívateľovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Užívateľovi prístup k Internetu,
    - e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so ZoEK a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, ku ktorej dáva Zaujemca/Užívateľ súhlas,
    - f) oznámiť elektronickou poštou Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Všeobecných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií pre prípad, že zmeny nebude akceptovať,
    - g) predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutých služieb prostredníctvom faktúry doručovanej v elektronickej alebo písomnej podobe, a to mesačne,
    - h) udržiavať sieť v prevádzkyschopnom stave a pre prípad poruchy zabezpečiť čo najrýchlejšie odstránenie závad a zároveň je Poskytovateľ povinný Užívateľovi oznámiť v prípade porúch na strane Poskytovateľa v akom časovom rozmedzí nebude služba prevádzkyschopná.

## ČLÁNOK 7 ZMENY ZMLUVY

1. Ak nie je vo Všeobecných podmienkach ustanovené inak, Zmluvu je možné meniť len písomným Dodatkom k Zmluve (ďalej len „Dodatok“).
2. Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu služby doručená Poskytovateľovi, ak sa s Poskytovateľom nedohodne inak.
3. V prípade zmeny podmienok pre uzatvorenie Zmluvy má Poskytovateľ právo zmeniť vlastnosti poskytovanej služby. V prípade zlepšenia kvality poskytovanej služby, a to najmä zvýšenia jej rýchlosti, nie je Poskytovateľ povinný ich oznamovať Užívateľovi.

## ČLÁNOK 8 ZRUŠENIE A UKONČENIE ZMLUVY

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzatvára na dobu určitú (ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je Užívateľom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti Zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká:
  - a) dohodou Zmluvných strán,
  - b) výpoveďou,
  - c) odstúpením od Zmluvy za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach,
  - d) smrťou Užívateľa alebo jeho vyhlásením za mŕtveho.
3. Ak Zmluva zanikne výpoveďou, výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Ak Užívateľ vypovie Zmluvu pred uplynutím doby viazanosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa náhradu nákladov, ktoré Poskytovateľovi vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzatvorenia Zmluvy do doručenia výpovede a tiež poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy podľa platného Cenníka.
4. Užívateľ je oprávnený bez sankcií odstúpiť od Zmluvy, ak mu Poskytovateľ:
  - a) oznámi podstatnú zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Užívateľ túto zmenu neakceptuje. Užívateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
  - b) neoznámil podstatnú zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred. Užívateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca od kedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
  - c) ani po opakovane uznanej reklamácií neposkytne službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie,
  - d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku. Užívateľ má právo od Zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy ak Užívateľ:
  - a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete alebo do verejného komunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do troch mesiacov po dni splatnosti,
  - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,
  - d) pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nevyhovuje platným normám EÚ alebo sa používa na sledovanie komunikácie v sieti Poskytovateľa a aj napriek predchádzajúcej výzve Poskytovateľa takéto zariadenie neodpojí,
  - e) poskytuje službu tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
  - f) opakovane poruší podmienky Zmluvy.
6. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj pre prípad, že:
  - a) nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodu technickej nemožnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, pričom je povinný spolu s oznámením o odstúpení od Zmluvy

- doručiť Užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením,
  - b) Užívateľ uviedol v Zmluve nepravdivé údaje,
  - c) Užívateľ je platobne neschopný, najmä z dôvodu, že vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol konkurz zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo bola na neho uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, ale je Užívateľ v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
7. Odstúpenie od Zmluvy je oprávnená strana povinná písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o dôvodoch na odstúpenie od Zmluvy dozvedela. V písomnom oznámení o odstúpení od Zmluvy sa uvedú dôvody odstúpenia od Zmluvy, inak je neplatná. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni, kedy bolo písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy doručené druhej Zmluvnej strane, pričom plnenia, ktoré si Zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od Zmluvy, si nevracajú.

## ČLÁNOK 9 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Užívateľ je povinný vykonávať úhrady za poskytované služby Poskytovateľa v objednanom rozsahu na základe platného Cenníka, pričom každú zmenu Cenníka je Poskytovateľ povinný oznámiť Užívateľovi a túto skutočnosť zverejniť na internetovej stránke [www.satacomputers.sk](http://www.satacomputers.sk).
2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb Užívateľovi podľa evidencie v informačnom systéme Poskytovateľa. Cena pre služby pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená paušálnou cenou, ktorej výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.
3. Poskytovanie služby bude Poskytovateľ Užívateľovi účtovať prostredníctvom elektronickej faktúry zasielanej na fakturačný kontakt uvedený v Zmluve, t.j. e-mail, na ktorý bude Užívateľovi zasielaná faktúra.
4. Poskytovateľ vystaví faktúru k prvému dňu mesiaca, v ktorom budú služby poskytované. Faktúra je splatná vždy k 15. dňu v mesiaci, v ktorom boli služby poskytnuté.
5. Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ vkladom alebo prevodom sumy na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa, a to najneskôr v deň splatnosti faktúry.
5. V prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručenu uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na fakturačný kontakt. Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi nedoručenie faktúry vystavenej elektronicke. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľom nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a faktúra odoslaná elektronicke na adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail sa považuje za doručenu. V prípade evidovania fakturačnej adresy ako neplatnú, doručí Poskytovateľ Užívateľovi faktúru vo výtlačenej forme na adresu uvedenú Užívateľom v Zmluve.
6. Poskytovateľ je oprávnený v prípade omeškania s úhradou ceny zaslať Užívateľovi upomienku a spoplatniť ju sumou 3,50,- €.
7. Cena za službu je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak Užívateľ neuhradí cenu za poskytnuté služby riadne a včas, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý deň omeškania. Týmto nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty.
8. Poskytovateľ má právo účtovať jednorázovú zmluvnú pokutu vo výške 40,- € s DPH ak je Užívateľ v omeškaní s úhradou mesačného poplatku viac ako tri mesiace po dni splatnosti.

## ČLÁNOK 10 ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Užívateľovi zavineným porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v Cenníku. Zodpovednosť za škodu sa vzťahuje na povinnosť vrátiť Užívateľovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite dohodnutej v Zmluve. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo z okolností vylučujúcich zodpovednosť.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak Užívateľ spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát Užívateľa.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, nakoľko ide o úkony správcu národnej domény.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby Užívateľom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.) ako ani za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak Užívateľ používa nevhodné koncové zariadenie.

## ČLÁNOK 11

### ZODPOVEDNOSŤ UŽIVATEĽA

1. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v Cenníku, najmä za:
  - a) škodu spôsobenú neoprávneným užívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Poskytovateľa,
  - b) neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby,
  - c) škodu spôsobenú umožnením neoprávneného zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osoby.  
Užívateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka.
2. Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi a tretím osobám v sieti Internet, a to najmä:
  - a) neoprávneným prístupom k informáciám,
  - b) neoprávneným prístupom do cudzích systémov,
  - c) rozosielením SPAMu
  - d) iným neoprávneným konaním.
3. Užívateľ zodpovedá za obsah svojich internetových stránok.

## ČLÁNOK 12

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Užívateľ je oprávnený reklamovať
  - a) správnosť sumy fakturovanej za poskytnutú službu,
  - b) kvalitu poskytnutých služieb.
2. Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne alebo osobne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť ju Poskytovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca nárok na reklamáciu. Márnym uplynutím lehoty právo Užívateľa na reklamáciu zaniká.
3. Doručenie reklamácie nezabavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru za poskytnuté služby do dňa splatnosti.
4. V reklámácii je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, najmä meno a priezvisko, prípadne obchodné meno, adresu bydliska, sídla alebo miesto podnikania, IČO, číslo Zmluvy ktorej sa reklamácia týka a zároveň v reklámácii Užívateľ popíše čoho sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ je povinný o reklámácii rozhodnúť a výsledok prešetrenia oznámiť písomne Užívateľovi najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú
6. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Poskytovateľ pred uplynutím tejto lehoty oznámi Užívateľovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, ktorý nemôže byť dlhší ako 60 dní odo dňa prijatia reklamácie, v opačnom prípade sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota je zachovaná ak Poskytovateľ odošle oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
7. V prípade uznania reklamácie podanej z dôvodu poruchy poskytovania služieb sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť poruchu do 72 hodín od jej nahlásenia, najdlhšie však do 30 dní od nahlásenia, o čom Poskytovateľ spíše záznam vo svojom informačnom systéme a upovedomí Užívateľa o postupe vybavenia reklamácie na nefunkčnú alebo čiastočne funkčnú službu. Za týmto účelom je Užívateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jeho poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, zaplatí Užívateľ cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah 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.
9. Ak Poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

9. Ak Užívateľ nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa ust. § 75 ZoEK. Návrh podá Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení reklamácie. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Užívateľa domáhať sa ochrany na súde.
10. Opätovné podanie reklamácie z toho istého dôvodu alebo neodôvodnenú reklamáciu nie je Poskytovateľ povinný prešetrovať.

## ČLÁNOK 13

### DÔVERNÉ INFORMÁCIE A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy a o ktorých sa dozvedia v súvislosti s jej plnením a zároveň súhlasia s tým, že ich nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Závazok mlčanlivosti Zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.
2. Užívateľ udeľuje uzavretím Zmluvy Poskytovateľovi súhlas na spracovanie a uchovávanie svojich osobných údajov, a to v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach. Užívateľ ďalej udeľuje Poskytovateľovi súhlas na poskytnutie svojich osobných údajov tretím osobám výlučne za účelom zabezpečenia prevádzky služby a za účelom evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnuté služby.
3. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť osobné údaje Užívateľa tretím osobám len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Užívateľa.
4. Poskytovateľ má v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) oprávnenie na spracovanie a uchovanie osobných údajov Užívateľa, ktoré sú uvedené v objednávke a v Zmluve počas trvania Zmluvy, okrem výnimiek stanovených zákonom o ochrane osobných údajov.
5. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať a uchovávať osobné údaje Užívateľa po skončení zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom len ak je to nevyhnutné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok Poskytovateľa alebo pri plnení úloh stanovených zákonom o ochrane osobných údajov.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o obsahu informácií s cieľom zabezpečiť utajenie všetkých dôverných informácií, ktoré zmluvné strany považujú za dôverné, a ktoré sa o sebe navzájom dozvedia. Za dôverné sa v zmysle Zmluvy považujú všetky skutočnosti povahy obchodnej, právnej, prevádzkovej, technickej, dokumentárnej, informatívnej a inej akokoľvek súvisiace so zmluvnou stranou, ktoré sa dostanú do dispozície druhej zmluvnej strany, alebo ak druhá strana získa vedomosť o ich obsahu, a to všetko aj po ukončení zmluvného vzťahu.

## ČLÁNOK 14

### PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach dohodnuté inak, platia pre Zmluvu a Všeobecné podmienky ustanovenia Obchodného zákonníka a ustanovenia ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník siete na určitú, vopred stanovenú dobu, za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov verejných komunikačných služieb (tzv. akcie).
3. Zmluvy uzavreté medzi Poskytovateľom a Užívateľmi podľa doterajších predpisov sa považujú za Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
5. Tieto Všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
6. Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej stránke Poskytovateľa [www.satacomputers.sk](http://www.satacomputers.sk) sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia.
7. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 30.4.2016.

V Želiezovciach, dňa 1.8.2017

**SATACOMPUTERS s.r.o.**  
kpt. Nálepku 31, 934 01 Levice  
IČO: 46895191 DIČ/2023639552

**SATACOMPUTERS s.r.o.**  
v zast. Patrik Kádek konateľ