Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete *wmcres*

spoločnosti WMC Res s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

Tieto Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete *wmcres* (Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli *Zmluvu o poskytovaní verejných služieb siete wmcres (Zmluva).*

A. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„Žiadateľ" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzavretie Zmluvy. Požiadaním o uzavretie Zmluvy sa rozumie vyplnenie a podpísanie tlačiva Poskytovateľa, a jeho doručenie Poskytovateľovi.

„Užívateľ" je účastník - fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela *Zmluvu o poskytovaní verejných služieb siete wmcres*.

„Poskytovateľ" je podnik - právnická osoba WMC Res s.r.o. so sídlom Rešica 96, IČO: 47 062 410, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd. Sro, Vložka číslo: 32141/V.

„wmcres" je verejná elektronická telekomunikačná sieť, prevádzkovaná Poskytovateľom. Táto sieť umožňuje prístup do siete Internet a poskytovanie a sprostredkovanie ďalších služieb, založených na protokole TCP/IP. Služby tejto siete sú poskytované v zmysle Všeobecného povolenia VP č. 1/2014 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len ***„úrad"***).

„Zmluva" je *Zmluva o poskytovaní verejných služieb siete wmcres*, uzavretá medzi Užívateľom a Poskytovateľom podľa zákona 351/2011 Z.z.

„Cenník" je dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby a ďalšie údaje podľa zákona 351/2011 Z.z.

„Odovzdávací protokol" je záznam o prácach vykonaných v prospech Užívateľa, a o zariadeniach odovzdaných Užívateľovi. Protokol vyplní Poskytovateľom poverená osoba a potvrdí Užívateľ, alebo ním poverená osoba bezprostredne po dokončení odovzdávaných prác, alebo pri odovzdaní zariadení. Odovzdávací protokol je podkladom pre fakturáciu.

„Rozhranie" je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Užívateľovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami (§2 zákona 351/2011 Z.z.)

„Zákaznícka linka" je telefonická linka Poskytovateľa, ktorá slúži na prijímanie požiadaviek od Užívateľov a ich efektívne rozdeľovanie a sledovanie. Telefónne číslo a podrobnosti o prevádzke zákazníckej linky určuje Reklamačný poriadok.

„TCP/IP", „IP adresa", „MAC adresa", „Ethernet", „RJ45" a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických normách a dokumentoch.

B. Zmluvný vzťah s Užívateľom

1 Uzavretie Zmluvy

1.1 Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa poskytovateľ zaväzuje Užívateľovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, to neplatí pre záväzky Užívateľa, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.

1.2 Zmluva o poskytovaní verejných služieb obsahuje aj:
a) lehotu prvého pripojenia k sieti,
b)obmedzenia, ktoré poskytovateľ zavedie na používanie poskytovateľom dodaných koncových zariadení Užívateľovi.
c) cenu alebo zdroj, spôsob a možnosti získania informácií o cene,
d) informáciu o zúčtovacom období a spôsobe fakturácie v prípade fakturovaných služieb,
e) čas trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby.

1.3 Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.

1.4 Žiadateľ je svojim návrhom na uzavretie Zmluvy predloženým Poskytovateľovi viazaný po dobu 30 dní od doručenia Poskytovateľovi.

1.5 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo priľahlých objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Poskytovateľ mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

1.6 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačive Poskytovateľa.

1.7 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

1.8 Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu, doba viazanosti začína plynúť dňom odovzdania Rozhrania do užívania, uvedenom v Odovzdávacom protokole. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Užívateľovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

1.9 Zmluvu podpisuje Užívateľ alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

1.10 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.

1.11 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.5 týchto Všeobecných podmienok.

1.12 Užívateľ podpisom Zmluvy dáva Poskytovateľovi súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania služieb a prevádzkovania siete Poskytovateľom, ako aj na zaradenie týchto údajov do príslušných databáz.

1.13 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Užívateľom ich nebude oznamovať tretím osobám.

1.14 Užívateľ súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv a povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy tento poskytol jeho identifikačné a iné osobné údaje ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám, ktoré na základe preukázateľného zmluvného vzťahu vykonávajú činnosť alebo dodávajú služby potrebné pre vykonávanie zmluvných povinností Poskytovateľa. Tento bod sa neuplatňuje pokiaľ Užívateľ preberie zodpovednosť za zariadenia použité ním k pripojeniu do siete.

1.15 Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva doba trvá aj po zániku Zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Užívateľa až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

2 Zánik Zmluvy

2.1 Zmluva zaniká:
a) Výpoveďou (z akéhokoľvek dôvodu, aj bez udania dôvodu) s výnimkou uvedenou v bode B 2.5
b) dohodou zmluvných strán,
c) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
d) smrťou alebo zánikom Užívateľa,
e) odstúpením od Zmluvy.

2.2 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

2.3 Zmluvu je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane, je rovnaká pre obe strany.

2.4 Zmluva môže zaniknúť aj písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

2.5 Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu môže pred uplynutím doby viazanosti Užívateľ vypovedať, ak uhradí všetky svoje záväzky a zmluvnú pokutu, uvedenú v Zmluve. Užívateľ môže požiadať o zrušenie Zmluvy dohodou zmluvných strán (Poskytovateľ musí s dohodou súhlasiť, inak je neplatná), alebo môže od Zmluvy odstúpiť z dôvodov uvedených v § 44 zákona 351/2011 Z.z.

2.6 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Užívateľ:
a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,
d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

2.7 Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť Užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

2.8 Ak Poskytovateľ odstúpi od Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú s viazanosťou počas plynutia doby viazanosti z dôvodu neplatenia, je Užívateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške stanovenej Zmluvou.

2.9 Užívateľ môže zmluvu vypovedať, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácii, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva a tiež v prípade, ak Poskytovateľ neoznámi Užívateľ ovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z.z., Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

3 Práva a povinnosti poskytovateľa a užívateľa:

3.1 Poskytovateľ má právo
a) na úhradu za poskytnutú verejnú službu,
b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak:
I) poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) zákona č 351/2011 Z.z. alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov
II) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného poskytovateľa alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu.
III) Záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejných služieb
d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu
I) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie

II) nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

e) požadovať od Užívateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa podľa odseku 3.2 písm. b).

f) ak napriek písomnej výzve poskytovateľa Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči poskytovateľovi, môže poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

3.2 Poskytovateľ je povinný

a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa odseku 3.1 písm. c),

b) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje Užívateľa vrátane Užívateľa používajúceho predplatené služby poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) zákona č. 351/2011 Z.z.,

c) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

d) poskytnúť bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr,

e) ponúknuť možnosť predplatenia pripojenia k verejnej sieti,

f) poskytnúť informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch poskytovateľa v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu Užívateľa, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia,

g) poskytnúť cenové poradenstvo,

h) bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty v prípade služby pripojenia k internetu.

3.3 Užívateľ má právo na

a) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,

b) reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb.

3.4 Užívateľ je povinný

a) používať verejnú službu v súlade so zákonom 351/2011 Z.z., v súlade so všetkými právnymi predpismi, napríklad aj zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a so zmluvou o poskytovaní verejných služieb,

b) platiť za poskytnutú verejnú službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb a splátkového kalendára, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní verejných služieb,

c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov

4 Prevádzkové údaje

4.1 Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

4.2 Prevádzkové údaje týkajúce sa Užívateľov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených zákone č. 351/2011 Z.z., podľa § 58 nie je týmto dotknuté.

4.3 Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Užívateľom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi Poskytovateľmi alebo medzi Poskytovateľom a účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, alternatívneho riešenia sporu podľa § 75, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

4.4 Spracovávať prevádzkové údaje podľa odsekov 4.2, 4.3 a 4.5 môžu len osoby konajúce z poverenia alebo na základe plnomocenstva Poskytovateľa v rozsahu nevyhnutnom na účely zabezpečenia riadenia prevádzky siete, fakturácie, vybavovania otázok užívateľa, odhaľovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu podľa § 55 ods. 6 zákona č. 351/2011 Z.z., marketingu služieb alebo poskytovania služby s pridanou hodnotou.

4.5 Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Užívateľa alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Užívateľa alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Užívateľ alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

5 Ochrana osobných údajov

5.1 Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Užívateľov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti prevádzkovateľa, ktorým je Poskytovateľ, súvisiace s ochranou osobných údajov sa spravujú zákonom NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

5.2 Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb, a ak je to nevyhnutné, aj v súčinnosti s poskytovateľom verejnej siete. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

5.3 Poskytovateľ, ktorý poskytuje verejné služby, môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:

a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo

c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

5.4 Poskytovateľ je povinný informovať Užívateľa o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

6 Platobné podmienky

6.1 Paušálne poplatky sú účtované vždy vopred za nasledujúci mesiac.

6.2 Poskytované služby uhrádza Užívateľ na základe daňového dokladu. S ohľadom na povahu poskytovaných služieb je daňovým dokladom faktúra, alebo splátkový kalendár.

6.3 Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Poskytovateľa, alebo hotovostne, do pokladne Poskytovateľa. Pri bezhotovostnej úhrade je Užívateľ povinný zabezpečiť jej pripísanie na účet so správnym variabilným symbolom.

6.4 Poskytovateľ je oprávnený účtovať Užívateľovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,5% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

7 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

7.1 Poskytovateľ a Užívateľ zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Poskytovateľ ako aj Užívateľ nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

7.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Užívateľovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Užívateľovi poskytované služby v plnej miere podľa Zmluvy na základe zavinenia Poskytovateľom. Právo Užívateľa na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Užívateľ neuplatní voči Poskytovateľovi do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia

7.3 Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do zariadení Poskytovateľa, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením zariadenia. V týchto prípadoch Užívateľ zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

7.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

7.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky služieb.

7.6 Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

7.7 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením služieb, prerušením spojenia a znížením kvality služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

7.8 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany Užívateľa.

7.9 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

7.10 Poskytovateľ, a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi užívateľom.

7.11 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužité tretími stranami.

7.12 Užívateľ zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním služby.

7.13 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

C. Pripojenie k sieti *wmcres*

1 Zriadenie pripojenia

1.1 Pripojenie k sieti *wmcres* sa zriaďuje po uzavretí Zmluvy s Užívateľom vybudovaním Rozhrania siete *wmcres* v mieste inštalácie, uvedenom v Zmluve.

1.2 Užívateľ alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia na Odovzdávacom protokole.

1.3 Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa platného cenníka. Cena zahŕňa náklady na vybudovanie Rozhrania a jeho uvedenie do prevádzky.

1.4 Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia, ostávajú majetkom Poskytovateľa, s výnimkou zariadení a materiálu, ktorý bol v Odovzdávacom protokole označený ako: „Zariadenia vo vlastníctve Užívateľa, zahrnuté v inštalačnom poplatku“. Užívateľ je povinný tieto prípojné vedenia a zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Poskytovateľ ani Užívateľ nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou (tj. živelné pohromy, krízové situácie a pod.). Ak Užívateľ zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť na Zákazníckej linke.

1.5 Zriadenie pripojenia – Rozhranie Ethernet

a) Rozhranie Ethernet je zriaďovaný vybudovaním metalického vedenia Ethernet cat. 5/5e do miesta inštalácie, uvedeného v Zmluve, a jeho ukončenie konektorom RJ45.

b) Pri zriaďovaní v bytovom dome je v cene zriaďovacieho poplatku zahrnutých kábel pre vedenie v byte.

c) V rodinných domoch a administratívnych priestoroch sa vykoná zriadenie Rozhrania podľa dohody s Užívateľom. Použitý materiál a vykonaná práca sú účtované podľa platného cenníka na základe Odovzdávacieho protokolu.

1.6 Zriadenie pripojenia – bezdrôtové s rozhraním v priestore

a) Zriadenie bezdrôtového pripojenia je uskutočňované nastavením bezdrôtového zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať so zariadením Poskytovateľa.

2 Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy)

2.1 Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

2.2 Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie pripojenia na inom mieste.

2.3 Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný vrátiť všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté. V prípade prieťahov vo vrátení zariadení zo strany Užívateľa Poskytovateľ účtuje cenu ich prenájmu až do ich vrátenia. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Užívateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu.

3 Koncové zariadenia

3.1 Koncové zariadenia (počítač, sieťová karta, bezdrôtový adaptér) nie sú zahrnuté v cene zriadenia pripojenia. Užívateľ si môže tieto zariadenia prenajať alebo kúpiť od Poskytovateľa za cenu uvedenú v Zmluve a/alebo v platnom cenníku, alebo obstarať individuálne na vlastné náklady.

3.2 Užívateľ má právo použiť ako koncové zariadenie vlastný (zákaznícky) smerovač (router) so schopnosťou prekladu adries (NAT) a maskovania (masquerading) a pripojiť k nemu ľubovoľný počet ďalších zariadení, pokiaľ tieto budú všetky umiestnené na adrese poskytovania služby a neumožní sa tým neoprávnene využívať službu tretím osobám. Pripojenie takéhoto zariadenia je zákazník povinný nahlásiť poskytovateľovi.

3.3 Rýchlosť, dostupnosť a kvalita služby je garantovaná na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nedostupnosť alebo nekvalitu niektorých alebo všetkých služieb siete, zapríčínenú koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

D. Poskytovanie služieb siete *wmcres*

1 Zriadenie služby

1.1 Služba sa zriaďuje po zriadení pripojenia podľa časti C. týchto Všeobecných podmienok.

1.2 Služba sa zriaďuje podľa špecifikácie služby uvedenej v Zmluve.

1.3 Novozriadená služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. V prípade, že služba je zriadená v priebehu fakturačného obdobia, účtuje sa alikvótna časť ceny, a ak služba zahŕňa obmedzený počet merných jednotiek (napríklad prenesených dát), počet týchto jednotiek bude upravený pomerne k cene.

2 Zmena programu služieb

2.1 Užívateľ má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu programu služieb, pokiaľ nebolo v Zmluve dohodnuté inak.

2.2 Žiadať o zmenu programu služieb je možné písomne, e-mailom aj telefonicky.

2.3 Za zmenu programu služieb je účtovaný poplatok podľa Cenníka.

2.4 Pri zmene programu na program s vyššou platbou zmena vstúpi do platnosti dňom spracovania žiadosti o zmenu Poskytovateľom, v ostatných prípadoch vstúpi zmena do platnosti prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi.

3 Zmena nastavenia služby

3.1 Užívateľ má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu nastavenia poskytovanej služby, pokiaľ to povaha služby umožňuje.

3.2 Žiadať o zmenu nastavenia služby je možné rovnakým spôsobom, ako o zmenu programu služieb, a tiež elektronickou poštou a telefonicky na Zákazníckej linke.

3.3 Za zmenu nastavenia služieb je účtovaný poplatok podľa platného cenníka.

3.4 Zmena nastavenia služieb vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Užívateľom.

4 Zrušenie služby

4.1 Žiadať o zrušenie služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Užívateľom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre Uzavretie Zmluvy).

4.2 Zrušenie služby sa nespoplatňuje.

E. Reklamačný poriadok

1. Reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb

1.1. Ak je Užívateľ nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre uvedené v špecifikácii služby, je povinný nahlásiť tento stav Poskytovateľovi. Ak bolo právo na reklamáciu uplatnené v lehote určenej v reklamačnom poriadku; táto lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 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 Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

1.2. Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu Užívateľa (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému. Hlásenie môže zákazník vykonať zaslaním e-mailu na adresu info@wmcinternet.sk , telefonicky na Zákazníckej linke, alebo písomne na adresu Poskytovateľa.

1.3. Poskytovateľ je povinný vyjadriť sa k reklamácii písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

1.4. Zákaznícka linka je v prevádzke každý deň okrem nedele a sviatkov v čase od 09:00 hod. do 21:00 hod. na čísle 055/202 64 11 alebo 0915 601 605. Mimo tohto času môže Užívateľ kontaktovať zákaznícku linku zaslaním krátkej textovej správy SMS na číslo 0915 601 605, ktorá má ale pre Poskytovateľa výlučne informatívny charakter.

1.5. V prípade poruchy na zariadeniach hlavných dátových trás siete Poskytovateľa (pre účely tohto ustanovenia sa takýmto zariadením rozumie zariadenia, ktorého porucha môže mať za následok poruchu služby pre viac ako 10 Užívateľov) je Poskytovateľ povinný začať s opravou najneskôr do 15.00 hod nasledujúceho pracovného dňa po zistení poruchy

1.6. V prípade poruchy u zákazníka je Poskytovateľ povinný do 24 hodín od nahlásenia poruchy kontaktovať Užívateľa za účelom dohodnutia termínu opravy, ktorý musí byť v lehote do 7 dní od nahlásenia poruchy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade nezastihnuteľnosti Užívateľa alebo jeho oprávnených osôb na adrese poskytovania služby v dohodnutom termíne je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi poplatok podľa Cenníka a povinný dohodnúť náhradný termín opravy.

1.7. V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a Užívateľ trvá na výjazde technika, je Užívateľ povinný za každý výjazd technika v prípade ním zavinenej ako aj nezavinenej poruchy zaplatiť poplatok podľa Cenníka platného v čase hlásenia poruchy.

1.8. Užívateľ má právo na

a) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,

b) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania, alebo poskytovania verejnej služby mimo dohodnutej kvality služby zavineného Poskytovateľom, toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby v dohodnutej kvalite. Užívateľovi bude vrátená pomerná časť ceny prevodom na jeho účet, prípadne vyplatená v hotovosti.

2. Reklamovanie účtovania služieb

2.1. Užívateľ má právo uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

2.2. Reklamáciu je možné podať písomne na adresu Poskytovateľa, a to najneskôr 30 dní od doručenia reklamovaného vyúčtovania. Pokiaľ Účastník nebude spokojný s výsledkom šetrenia reklamácie, môže požiadať úrad o alternatívne riešenie sporu podľa § 75, mimosúdne riešenie sporu podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z. z. .

2.3. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

2.4. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak Užívateľ využíval službu

2.5. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Užívateľ nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu E 2.3, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

3. Alternatívne riešenie sporov

Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak to Zákon č. 351/2011 Z. z. neustanovuje inak.

4. Mimosúdne riešenie sporov

Postupuje sa podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim siete alebo služby.

5. Zmena reklamačného poriadku

5.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť Reklamačný poriadok a o tejto zmene je povinný informovať Užívateľa v lehote najneskôr 30 dní pred začatím platnosti nového Reklamačného poriadku.

5.2. Zmenu Reklamačného poriadku môže Poskytovateľ vykonať aj zverejnením samostatného dokumentu ktorý nahradzuje ustanovenia bodov E 1 a E 2 Všeobecných podmienok, ktoré sa v takomto prípade dňom začatia platnosti nového Reklamačného poriadku stávajú neúčinnými.

F. Záverečné ustanovenia

1 Príslušné právo

1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

1.2 Pre vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom platia tiež ustanovenia Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

1.3 Zmluvné strany sa dohodli, že súdom príslušným pre prípadné spory z tejto zmluvy je súd miestne príslušný k sídlu Poskytovateľa.

2 Osobitné ustanovenia

2.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Užívateľa tieto Všeobecné podmienky aj parametre poskytovanej služby. Poskytovateľ je povinný o zmenách písomne alebo elektronicky upovedomiť Užívateľa najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny.

2.2 Ak Užívateľ neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľ ovi Poskytovateľom oznámená, ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

2.3 V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné, v takomto prípade sa riadia Poskytovateľ aj Užívateľ právom Slovenskej republiky. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

2.4 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť 01.12.2018 .

Poskytovateľ
WMC RES s.r.o.
v zastúpení Ondrej Weiser – konateľ
Ing. Peter Mudy - konateľ