

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. so sídlom Veličná 151, Veličná, PSČ: 027 54, IČO: 36 400 670, IČDPH:SK2020132026 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 13085/L, webové sídlo :<http://www.elvisdk.sk> (ďalej len „spoločnosť ELVISDK“) je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a v súlade so Všeobecným povolením č. 1/2011 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaným Telekomunikačným úradom SR oprávnená na zriaďovanie a prevádzkovanie elektronických komunikačných sietí a na poskytovanie elektronických telekomunikačných služieb pripojenia k sieti a verejnej sieti Internetu a to na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu a to všetko za dodržania práv a povinností vzťahujúcich sa k zákonnosti obsahu, činností, aplikácií a služieb vyplývajúcich z platných právnych noriem.

2 Vymedzenie základných pojmov

- 2.1 „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“ ďalej len „Zmluva“ - zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby, za čo sa Účastník zaväzuje platiť cenu; každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi Podnikom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve
- 2.2 „Zákon“ - zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách
- 2.3 „Podnik“ - spoločnosť ELVISDK, s.r.o.
- 2.4 „Účastník“ - fyzická alebo právnická osoba, ktorá je na základe Zmluvy oprávnená využívať alebo požadovať poskytovanie Služby Podnikom
- 2.5 „Zaujemca“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala o uzatvorenie Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok
- 2.6 „Zmluvné strany“ - Podnik a Účastník
- 2.7 „Zariadenie“ - telekomunikačné zariadenie používané Účastníkom k využívaniu Služieb poskytovaných Podnikom
- 2.8 „Služba“ alebo „Služby“ - elektronická komunikačná služba, ktorú Podnik poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy
- 2.9 „Tarifa“ - dokument vydaný Podnikom obsahujúci ceny za služby
- 2.10 „Miesto“ - miesto (napr. bytový alebo nebytový priestor), v ktorom je Účastníkovi poskytovaná dohodnutá Služba; ďalšie podrobnosti o Mieste sú predmetom osobitného dojednania v Zmluve
- 2.11 „Sieť“ - elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Podnikom a používaná na prenos dát a poskytovanie Služby
- 2.12 „Aktivácia Služby“ - úkon, ktorým Podnik umožní Účastníkovi využívať Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok
- 2.13 „Deaktivácia Služby“ - úkon, ktorým Poskytovateľ dočasne preruší Účastníkovi poskytovanie Služby
- 2.14 „Verejná sieť Internet“ - je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete
- 2.15 „Nariadenie“ - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu

3 Popis Služieb

- 3.1 Účastník má právo po podpise Zmluvy realizovať obsah Služby prostredníctvom Zariadenia prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby. Služba Prístup do Verejnej siete Internet je dátová služba, ktorá zabezpečuje Účastníkovi nepretržitý prístup do Verejnej siete Internet. Prístup do Verejnej siete Internet je realizovaný prostredníctvom optickej, metalickej, alebo rádiovkej siete a to prostredníctvom Zariadenia zapojeného do Siete, alebo priamym zapojením Zariadenia do Verejnej siete Internet.
- 3.2 Podnik poskytuje prístup do verejnej siete Internet s nasledovnými prenosovými rýchlosťami:
- so strednou rýchlosťou - 64 kbit/s a $n \times 64$ kbit/s ($n = 2, 4, 8, 16$),
 - s vysokou rýchlosťou - od 64 Kbit/s do 33Mbit/s, alebo
 - s veľmi vysokou rýchlosťou - 34 Mbit/s, 155 Mbit/s.
- 3.3 Zmluvné strany si dohodnú prenosovú rýchlosť podľa bodu 3.2 v Zmluve. Podnik sa zaväzuje, že dohodnutá Služba bude dosahovať štandard, ktorý je najmenej tridsať percent príslušnej prenosovej rýchlosti podľa bodu 3.2 Všeobecných podmienok.
- 3.4 Pojmy „Kapacita“ alebo „Rýchlosť“ uvedené v Zmluve, alebo vo Všeobecných podmienkach vo vzťahu k Službe pripojenia do internetu označujú prenosovú kapacitu prístupovej linky spájajúcej Koncové zariadenie Účastníka s prvým technickým zariadením v Podniku, ktorý údaj je zároveň horným ohraničením maximálnej prenosovej rýchlosti pripojenia do Verejnej siete Internet. Bežne je dosahovaná deklarovaná rýchlosť v zmysle bodu 3.2. Vzhľadom na to, že na zaťaženosť kapacity Služby môže mať vplyv aj dátová náročnosť jednotlivých aplikácií, alebo rozsah užívania inými

Účastníkmi, dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet môže byť premenlivá, prípadne nižšia avšak vždy najmenej v rýchlosti uvedenej v bode 3.3. a jednak pri odosielaní dát (upload) ako aj pri prijímaní dát (download). V prípade výkonu dátovo náročných práv koncových užívateľov uvedených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia môže dôjsť k čiastočným obmedzeniam takého výkonu prejavujúcim sa znížením užívateľského komfortu v nadväznosti na bežný čas potrebný na realizáciu výkonu, v osobitných prípadoch aj prípadnou nemožnosťou výkonu práv v dôsledku uplynutia časového intervalu na vykonanie úkonu časovo obmedzeného treťou stranou s ktorou Užívateľ komunikuje. V prípade synchronných liniek poskytovaných Podnikom pre podnikateľov pri ktorých sú garantované rýchlosti obmedzenia a možné limitácie uvedené v tomto bode neplatia.

4 Podmienky uzavretia Zmluvy

- 4.1 Práva a povinnosti Podniku a Účastníka sa riadia zákonom č. 351/2011 Z .z. o elektronických komunikáciách, Všeobecnými podmienkami a Zmluvou vrátane jej príloh, ako aj Tarifou.
- 4.2 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy je na požiadanie povinný predložiť platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Podnik má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 5.2 písm. c) Všeobecných podmienok. Za týmto účelom je Podnik oprávnený pred uzatvorením Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvádzaných Záujemcom.
- 4.3 Zmluva medzi Podnikom a Záujemcom nemôže byť uzavretá, najmä ak by jej uzavretie bolo v rozpore s právnymi predpismi Slovenskej republiky, ak by Záujemca neprišiel na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach alebo Tarife alebo v prípade, ak neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie Zmluvy.
- 4.4 Záujemca je pred uzatvorením Zmluvy povinný na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť, aby Miesto spĺňalo všetky príslušné technické normy (STN) a v prípade potreby zabezpečiť od dotknutých subjektov všetky potrebné povolenia a súhlasy potrebné na poskytovanie Služby (napr. súhlas vlastníka nehnuteľnosti, v ktorej sa má Účastníkovi poskytovať Služba).
- 4.5 Podnik je pred uzatvorením Zmluvy oprávnený preveriť možnosť technickej realizácie poskytovania Služieb pre Záujemcu.
- 4.6 Všeobecné podmienky a Tarifu si Účastník prevezme pri uzavretí Zmluvy.

5 Práva a povinnosti Podniku

- 5.1 Podnik je povinný bez diskriminácie, obmedzení alebo zasahovania a bez ohľadu na odosiateľa a príjemcu, obsah, ku ktorému sa pristupuje alebo ktorý sa distribuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité koncové zariadenie:
 - a) uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom o poskytovanie Služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 5.2 písm. c) Všeobecných podmienok,
 - b) poskytovať Službu v medziach Zákona, Zmluvy a Všeobecných podmienok,
 - c) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmien,
 - d) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté minimálne parametre Služby,
 - e) realizovať zmeny Zmluvy, o ktoré Účastník požiadal podľa týchto Všeobecných podmienok, ak to je v rámci jeho technických a kapacitných možností,
 - f) pokiaľ je to možné, vopred a včas oznámiť Účastníkovi obmedzenie, prerušenie alebo iné prekážky v poskytovaní Služby a to buď priamo Účastníkovi alebo zverejnením na Internetovej stránke webového sídla Podniku.
- 5.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach alebo v Zmluve má Podnik právo najmä:
 - a) na zaplatenie ceny podľa Zmluvy, Všeobecných podmienok a Tarify,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti alebo na jeho zariadeniach a inom majetku,
 - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - Záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom Podniku, alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami,
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej vo Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení,
 - porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka,
 - e) overiť identifikačné a iné osobné údaje Záujemcu zákonným spôsobom,
 - f) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov (v tomto prípade aj pred lehotou splatnosti) voči Podniku za podmienky, že to je technicky možné; na prevod práv a povinností podľa tohto bodu nemá Účastník nárok,
 - g) zmeniť fakturačné obdobie Účastníka,

- h) informovať Účastníka o Službe, ďalších službách, aktivitách a produktoch Podniku,
 - i) na nevyhnutný čas obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb bez predchádzajúceho oznámenia zo závažných organizačných, technických, alebo prevádzkových dôvodov,
 - j) poskytovať služby prostredníctvom tretích osôb.
- 5.3 Podnik nevyužíva opatrenia na riadenie prevádzky Služby (nevyužíva akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iných parametrov), ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov a mohli by ovplyvniť Služby najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb.
- 5.4 Podnik upozorňuje Zaujemcu a aj Účastníka, že v prípade ak si predplatí iné služby, než sú služby prístupu k internetu v Podniku, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu (v ďalšom len „predplatené služby“), pokiaľ bude dátová náročnosť týchto predplatených služieb presahovať parametre Služby môže dôjsť k zníženiu kvality Služby prístupu k internetu. Vzhľadom na to, že dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet je premenlivá, nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet alebo ich nedostupnosť v prípade využívania predplatených služieb nie je dôvodom na reklamáciu Služby, okrem prípadu, keď nastane porucha na strane Podniku. V takýchto prípadoch Podnik odporúča Zaujemcovi, alebo Účastníkovi predchádzajúcu konzultáciu parametrov predplatenej služby. Podnik nie je povinný vykonať optimalizáciu Služby potrebnú na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality predplatených služieb.

6 Práva a povinnosti Účastníka

- 6.1 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy pokiaľ nie je dôvod na jej odmietnutie bodu 5.2 písm. c) Všeobecných podmienok,
 - b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Tarify,
 - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia Podnikom v súlade so Všeobecnými podmienkami; toto právo musí uplatniť u Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby,
 - e) obracať sa zo žiadosťami, nezrovnalosťami, sťažnosťami a pripomienkami na Podnik (v ďalšom len „Sťažnosť“).
- 6.2 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník povinnosť najmä:
- a) využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Zákomom, ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne s písomnými návodmi a pokynmi Podniku,
 - b) platiť riadne a včas cenu za Službu a iné peňažné záväzky voči Podniku v súlade so Zmluvou a Tarifou,
 - c) počas celej doby trvania Zmluvy oznamovať zmenu identifikačných údajov, ktoré uviedol v Zmluve, a to do 7 dní od takejto zmeny,
 - d) umožniť plnenie všetkých povinností Podniku počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku,
 - e) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - f) nezneužívať Sieť,
 - g) počas doby trvania Zmluvy na svoje náklady zabezpečiť, aby Miesto spĺňalo všetky príslušné technické normy (STN) a v prípade potreby zabezpečiť od dotknutých subjektov všetky potrebné povolenia a súhlasy potrebné na poskytovanie Služby.
- 6.3 Účastník je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku Podniku. Účastník je povinný v prípade búrky alebo jej hrozby odpojiť telekomunikačné zariadenia a iné zariadenia od zdroja elektrickej energie a taktiež odpojiť všetky káble a iné pripojenia, ktoré sú s nimi spojené a dajú sa odpojiť; v opačnom prípade Účastník zodpovedá za škodu podľa bodu 5.2 písm. b) Všeobecných podmienok.
- 6.4 S ohľadom na charakter Služby a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

7 Ceny a platobné podmienky

- 7.1 Ceny sú dohodnuté v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a Tarifou, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 7.2 Podnik má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Podnik je povinný informovať Účastníka o zvýšení cien najmenej jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny a to zverejnením oznamu o tejto zmene na Internetovej stránke. Podnik sprístupní aktualizovanú Tarifu vo svojom sídle.
- 7.3 Podnik má právo doplniť Tarifu o ďalšie ceny (napr. za administratívne úkony, technické práce a pod.)
- 7.4 Fakturačným obdobím Účastníka je spravidla jeden mesiac, ak nebolo v Zmluve dohodnuté inak.

- 7.5 Cena za Službu sa začína účtovať odo dňa Aktivácie Služby Účastníkovi.
- 7.6 Cenu za Službu vyúčtuje Podnik Účastníkovi faktúrou, ktorú mu zašle poštou alebo e-mailom na Účastníkom určenú emailovú adresu v Zmluve. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti v nej uvedenom a to v hotovosti v sídle Podniku alebo bezhotovostným prevodom v prospech bankového účtu Podniku uvedeného vo faktúre. Účastník je pri platbách povinný uvádzať príslušný variabilný symbol. Nedoručenie faktúry Účastníkovi ho nezbavuje povinnosti platiť cenu za poskytovanú Službu.
- 7.7 Za riadne a včas uhradený záväzok Účastníka bezhotovostným prevodom sa považuje úhrada pripísaná v správnej výške a so správnym variabilným symbolom na bankový účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry, v opačnom prípade sa Účastník dostane do omeškania.
- 7.8 Ceny uvádzané v Zmluve o pripojení a Tarife sú bez dane z pridanej hodnoty.

8 Zmena Zmluvy, Služieb a Všeobecných podmienok

- 8.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o zmenu Zmluvy. Zmenu Zmluvy je možné vykonať len dohodou zmluvných strán v písomnej forme, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 8.2 Podnik je oprávnený meniť a dopĺňať tieto Všeobecné podmienky. V takých prípadoch je o tom Podnik povinný informovať Účastníka emailom, najmenej jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnku a to zverejnením oznamu o tejto zmene na Internetovej stránke webového sídla Podniku. Podnik sprístupní aktualizované Všeobecné podmienky vo svojom sídle a webovom sídle Podniku.
- 8.3 V prípadoch, keď sa menia Všeobecné podmienky, alebo Tarifa, dohoda o zmene Zmluvy medzi Podnikom a Účastníkom sa nevyžaduje.

9 Reklamačný poriadok a vybavovanie Sťažností

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami a Tarifou,
 - týkajúcu sa kvality Služby v prípade jej poskytnutia v rozpore s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok, najmä v prípade akejkoľvek nepretržitej, alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s bodmi 3.2 a 3.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 9.2 Reklamáciu podľa bodu 9.1 je Účastník povinný podať písomne a doručiť Podniku v lehote 30 dní odo dňa, keď nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré boli doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré neboli uplatnené písomne, nebudú akceptované.
- 9.3 Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Účastníka, predmet reklamácie, prípadne kontakt na osobu uplatňujúcu reklamáciu v mene Účastníka.
- 9.4 Podnik písomne oznámi Účastníkovi výsledok reklamácie do 30 dní od jej uplatnenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 9.5 Reklamácia proti výške účtovanej ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté Služby.
- 9.6 V prípade, že reklamácia bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, ak to bude vyplývať z okolností reklamácie, budú jej okolnosti s ohľadom na cenu Služby zohľadnené v najbližšom zúčtovacom období.
- 9.7 Na Sťažnosť Účastníka v zmysle čl. 6.1 písm. e) je Podnik povinný odpovedať v lehote 1 pracovného dňa od prijatia Sťažnosti oznámením stanoviska s prípadným návrhom riešenia s uvedením termínov riešenia predmetu Sťažnosti a to prostredníctvom emailu.

10 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 10.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obomi zmluvnými stranami, pokiaľ nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 10.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 10.3 Zmluva o pripojení zaniká
- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá (ak bola uzavretá na dobu určitú),
 - dohodou účastníkov Zmluvy,
 - odstúpením od Zmluvy,
 - výpoveďou,
 - ak tak ustanovuje osobitný predpis.
- 10.4 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu Podnik
- oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje: oznamovacia povinnosť pre podnik je v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) Zákona splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
 - opakovane ani po reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,

- d) opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase.
- 10.5 Podnik môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak Účastník
 - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Sieť 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 Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení.
- 10.6 V prípade, že to Podnik Účastníkovi navrhne, môžu navzájom uzavrieť ústnu dohodu o zrušení Zmluvy o pripojení. Takáto dohoda musí obsahovať deň zrušenia Zmluvy a deň zastavenia poskytovania Služieb. Deň zastavenia poskytovania služieb bude v takomto prípade predchádzať dňu zrušenia Zmluvy minimálne o päť dní. V prípade, že si Účastník rozmyslí zrušenie Zmluvy podľa tohto bodu, je Účastník povinný v lehote 3 pracovných dní od dňa zastavenia poskytovania Služieb písomne oznámiť Podniku, že si neželá, aby sa Zmluva takýmto spôsobom zrušila; v takom prípade sa Zmluva nezruší a Účastník nemá právo podľa bodu 6.1 písm. d) Všeobecných podmienok.
- 10.7 Účastník môže vypovedať Zmluvu o pripojení z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota pre Účastníka je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede Podniku.
- 10.8 Podnik môže vypovedať Zmluvu o pripojení, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením. Výpovedná lehota pre Podnik je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede Účastníkovi.
- 10.9 Zmluva zaniká smrťou Účastníka – fyzickej osoby alebo vyhlásením takéhoto Účastníka za mŕtveho. Zmluva tiež zaniká zánikom Účastníka – právnickej osoby. V týchto prípadoch je Podnik oprávnený zastaviť poskytovanie Služby.
- 10.10 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi ním uhradené ceny. Účastník je však bezodkladne povinný vrátiť Podniku telekomunikačné zariadenia príp. iný majetok, ktorého vlastníkom je Podnik.
- 10.11 Ak je to potrebné, Podnik pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, na základe ktorého je Účastník povinný Podniku uhradiť dlžné plnenia.

11 Sankcie

- 11.1 V prípade, ak sa Účastník dostane do omeškania s platením cien a iných peňažných záväzkov voči Podniku, Podnik má nárok na zaplatenie úroku z omeškania v zákonnej výške.
- 11.2 V prípade, ak sa Účastník dostane do omeškania s platením cien a iných peňažných záväzkov voči Podniku o viac ako tri dni, Podnik je oprávnený Účastníkovi deaktivovať Službu.

12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím Služieb alebo čiastočným neposkytnutím Služieb do výšky pomernej časti ceny za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby. Zodpovednosť Podniku sa nevzťahuje na prípady uvedené v bode 5.2 písm. d) Všeobecných podmienok. Právo Účastníka na náhradu škody podľa prvej vety zaniká, ak si ho písomne neuplatní u Podniku do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 12.2 Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov. Podnik nezodpovedá za ochranu prenášaných informácií, za bezpečnosť prístupu a ani za škody spôsobené zneužitím dát Účastníka tretou osobou.
- 12.3 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením poskytovania Služieb a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov. Účastník výslovne berie na vedomie, že Podnik nezodpovedá za škody, ktoré boli spôsobené na majetku Účastníka v dôsledku prepätia v sieti vzniknutého výbojmi bleskov počas búrok.
- 12.4 Účastník výlučne zodpovedá za ochranu svojho počítača pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií, ako aj za všetky škody, ktoré mu v súvislosti s týmto vzniknú.
- 12.5 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

13 Odstraňovanie porúch

- 13.1 Účastník ohlasuje poruchu na telefónne číslo 0902 900 424, alebo na emailovej adrese Podniku obchod@papsopro, alebo servis@papsopro. Ustanovenia článku 9 o Reklamáciách a sťažnostiach sa aplikujú primerane.
- 13.2 V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Podnik, je povinný ju odstrániť v čo najkratšom čase, v závislosti od jeho technických a personálnych kapacít, a to na svoje náklady.

- 13.3 V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Účastník, je Podnik oprávnený odstrániť ju na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to na náklady Účastníka v zmysle Tarify.

14 Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 14.1 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je v zmysle Zákona oprávnená na spracovanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, dátum narodenia, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť ELVISDK, s.r.o. alebo iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.
- 14.2 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou ELVISDK, s.r.o., aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.
- 14.3 Účastník uzatvorením Zmluvy udeľuje súhlas so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov a údajov Účastníka v rozsahu potrebnom pre riadne plnenie Zmluvy, ako aj za účelom ich poskytnutia tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu.
- 14.4 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je na základe príslušných právnych predpisov oprávnená aj bez súhlasu Účastníka spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku Podniku s Účastníkom a evidencie týchto údajov. Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je oprávnená na prenos osobných údajov len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Účastníka, okrem prípadu, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby alebo na základe Zákona.
- 14.5 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 8 zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov môže poveriť spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých zoznam v prípade poverenia uvedie na webovom sídle Podniku.
- 14.6 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje.
- 14.7 V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
(i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
(ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho súhlasu druhej strany.
- 14.8 Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Spoločnosti ELVISDK, s.r.o. súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti ELVISDK, s.r.o..
- 14.9 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 14.10 Spoločnosť ELVISDK, s.r.o. je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 14.11 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postúpiteľovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
c) inému podniku poskytujúcemu sieť a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to

potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim siete a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,

- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).
- 14.12 Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla liniek určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.

15 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 15.1 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj telekomunikačných zariadení.
- 15.2 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom založeného Zmluvou, aj po jeho skončení, to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 15.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, Zmluvou, Tarifou, Zákonom a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak je Účastník cudzincom.
- 15.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou, prípadne v zmysle bodu 15.5 nižšie. V prípade ak nedôjde k vyriešeniu sporu v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia mimosúdnou cestou, a ani nie je podaný návrh v zmysle bodu 15.5 nižšie ani do 30 dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.
- 15.5 Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 75 Zákona – Alternatívne riešenie sporov: Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 15.6 Všeobecné podmienky tvoria súčasť Zmluvy a v prípade potreby sú prístupné v sídle Podniku a na webovom sídle Podniku; Účastník má právo si kedykoľvek od Podniku požiadať o zaslanie ich aktuálneho znenia v elektronickej forme. V prípade kolízie medzi ustanoveniami Zmluvy a Všeobecných podmienok, má prednosť znenie Zmluvy. Účastník podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky, Zmluvu a Tarifu prečítal a porozumel im.

Tieto Všeobecné podmienky boli vydané Podnikom a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **30.04.2016**.