

Všeobecné podmienky pre poskytovanie telekomunikačných služieb spoločnosti KOVONET Slovakia s.r.o.

sprostredkovanie prístupu užívateľov k službám siete internet

1. Úvodné ustanovenie

Spoločnosť KOVONET Slovakia s.r.o., so sídlom Toplianska 1126/15, 093 01 Vranov nad Topľou, IČO: 45465606, zapísaná v Obchodnom registri súdu Prešov, oddiel Sro, vložka číslo 22720/P, je oprávnená poskytovať telekomunikačné služby, a to na základe Všeobecného povolenia č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo služieb vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb: KOVONET Slovakia s.r.o. (ďalej len Poskytovateľ) vydáva podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „ZOEK“) a v súlade § 273 Obchodného zákonníka v platnom znení tieto

všeobecné podmienky pre poskytovanie telekomunikačnej služby

(ďalej len Podmienky).

- Tieto Podmienky stanovujú technické, prevádzkové, organizačné a obchodné predpoklady pre poskytovanie telekomunikačných služieb, predovšetkým údaje týkajúce sa:
 - predmetu a rozsahu poskytovaných služieb;
 - podmienok pre ich objednanie, zriaďovanie;
 - cien a platobných podmienok, práv a povinností účastníkov a užívateľov služieb (ďalej len účastníkov) a poskytovateľov služieb;
 - stanovenia dôsledkov v prípade neplatenia či zneužitia služby;
 - sposobov podávania a vybavovania sťažností a reklamácií ohľadom nekalitne poskytnutej služby a účtovaných cien.
- Podmienky, za ktorých sa poskytujú dátové telekomunikačné služby, sú uvedené:
 - v zákone č.351/2011 o elektronických komunikáciách,
 - v Cenníku telekomunikačnej služby Poskytovateľa.
- Nárok na poskytovanie služby má každý, kto spĺňa tieto Podmienky.
- Tieto Podmienky sú prílohou Zmluvy a sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- Ceny za poskytované telekomunikačné služby sú uvedené v platnom Cenníku telekomunikačných služieb Poskytovateľa (ďalej len Cenník).

2. Zmluvné strany

- Pre účastníka zmluvy je zmluvným partnerom Poskytovateľ, zástupený konateľom spoločnosti.
- Účastník pri uzatvorení zmluvy s Poskytovateľom, stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči poskytovateľovi. Na jej adresu zasiela poskytovateľ všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne poskytovateľovi.

3. Výklad použitých pojmov

- Účastník – užívateľ dátovej telekomunikačnej služby, ktorý je v zmluvnom vzťahu s jej poskytovateľom
- Užívateľ - fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná telekomunikačná služba.
- Poskytovateľ – KOVONET Slovakia s.r.o., spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri, okresný súd Prešov, oddiel Sro, vložka č. 22720/P, so sídlom Toplianska 1126/15,093 01 Vranov nad Topľou.
- Zmluva o poskytovaní verejných služieb (ďalej len Zmluva) – právny dokument o poskytovaných službách, ktorým sa uzatvára zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom. Súčasťou Zmluvy je špecifikácia služby, objednávka, tieto všeobecné podmienky a Cenník.
- Koncové telekomunikačné zariadenie (ďalej len Koncové zariadenie) - zariadenie pripojené ku koncovému bodu siete určené k prijímaniu, vysielaniu, spracovaniu alebo uchovaniu informácií v súvislosti s používaním príslušnej telekomunikačnej služby.
- Koncový bod telekomunikačnej siete (ďalej len Koncový bod) - fyzický spojovací bod s technicky špecifikovaným rozhraním medzi telekomunikačnou sieťou Poskytovateľa a pripojovaným koncovým zariadením. Koncový bod je súčasťou telekomunikačnej siete Poskytovateľa a jeho rozhranie je predávacím miestom, na ktorom je užívateľovi telekomunikačnej služby poskytovaný prístup k telekomunikačnej sieti Poskytovateľa.
- Telekomunikačné výkony (ďalej len výkony) - telekomunikačné služby a zriaďovanie, zmena, obnova, údržba a prevádzka telekomunikačného zariadenia.
- Telekomunikačné služby (ďalej len služby) - služby, ktorých poskytovanie spočíva úplne alebo prevažne v preprave informácií pomocou telekomunikačných zariadení.
- Záväda na telekomunikačnom zariadení - stav, ktorý znemožňuje používať telekomunikačné zariadenie alebo službu obvyklým spôsobom.
- Pripojné vedenie - vedenie od pripojného bodu transportnej siete poskytovateľa ku koncovému bodu určenému pre pripojenie Koncového zariadenia.

4. Všeobecné ustanovenia

Telekomunikačná služba je poskytovaná nepretržite, ak zákon nestanoví inak.

- Poskytovanie telekomunikačnej služby je zabezpečené v rámci miestnej telekomunikačnej siete poskytovateľa alebo v súčinnosti s ďalšími poskytovateľmi telekomunikačných služieb vo verejnej, miestnej, medzimestskej i medzinárodnej telekomunikačnej sieti.

5. Zmluva

- Vznik a zmeny zmluvy**
- Všetky služby, ktoré tvoria predmet týchto podmienok, sú poskytované na základe Zmluvy, ktorá obsahuje predovšetkým identifikačné údaje zmluvných strán, predmet a rozsah a dobu plnenia ich záväzkov.
- Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom vzniká dňom, kedy je zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť zmluvy nadobúda neskorším dňom.
- Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa riadi Občianskym zákonníkom a týmito Podmienkami.
- Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
- Zmeny zmluvného vzťahu sa vykonávajú písomnými číslovanými dodatkami, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ak dôjde k zmene Podmienok alebo Cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmluvy Podmienok alebo Cenníka.
- Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenia zmluvného vzťahu, alebo ktoré získajú v súvislosti s jeho plnením, a tieto informácie neoznámia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok mlčanlivosti platí i po zániku zmluvného vzťahu.
- Ukončenie zmluvy**
- Zmluvný vzťah, zjednaný na dobu neurčitú, môže byť ukončený dohodou alebo písomnou výpoveďou. Pokiaľ Zmluva neupravuje výpovedné podmienky inak, tak platí, že výpovedná doba je jeden mesiac a počítá sa počínajúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane.
- Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, že uzatvoril s Poskytovateľom zmluvný vzťah s viazanosťou na službu, nepožiada počas doby viazanosti zmenu poskytovanej Služby a nepožiada o ukončenie zmluvného vzťahu, ani sa nedopusťi takého konania a ani nemožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb. Ak ani jedna zo zmluvných strán, po uplynutí doby viazanosti neukončí zmluvný vzťah, zmluvný vzťah pokračuje ďalej na dobu neurčitú.
- Pokiaľ bola Zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky pre jej predĺženie nie sú výslovne dojednané v samotnej Zmluve, platí, že ak niektorá zo zmluvných strán najneskôr 30 dní pred uplynutím doby platnosti Zmluvy neoznámí písomnou formou druhej zmluvnej strane, že nemá záujem na predĺžení platnosti Zmluvy, doba platnosti Zmluvy sa predlžuje na dobu neurčitú a platia pre ukončenie Zmluvy ustanovenia z bodu 5.2.1 Podmienok.
- V prípade porušenia záväzku stanoveného v bode 5.2.2 Podmienok sa užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške zostávajúcich paušálnych platieb za Službu do konca doby viazanosti. Zmluvnú pokutu vyúčtuje Poskytovateľ užívateľovi vystavením osobitnej faktúry s lehotou splatnosti 15 dní. Týmto nie je dotknuté právo Poskytovateľa na uplatnenie zmluvnej pokuty za poskytnuté zlyhanie z Koncového zariadenia, ako aj uplatnenie zmluvnej pokuty za akciovú cenu produktu, ak taká bola Účastníkovi poskytnutá.

6. Práva a záväzky

6.1 Práva Účastníka

- Každá právnická a fyzická osoba, ktorá spĺňa ustanovenia týchto Podmienok, má právo na poskytnutie telekomunikačnej služby v rozsahu a spôsobom, zodpovedajúcim technickým a prevádzkovým možnostiam Poskytovateľa.
- Účastník má právo na prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- Pokiaľ je poruchou na telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa znemožnené Účastníkovi užívanie služieb za podmienok stanovených v Zmluve, v týchto Podmienkach a v Cenníku, má Užívateľ právo žiadať zníženie mesačnej ceny formou reklamácie podľa ustanovení Reklamačného poriadku, pokiaľ Užívateľ túto poruchu neoznámil a pokiaľ nenastali podmienky, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa zo zákona.

- Účastník má z titulu kladne vybavenej reklamácie právo na vrátenie preplatku cien, účtovaných za telekomunikačné služby. Preplatky budú vrátené v lehotách, uvedených v týchto Podmienkach. Pri uplatňovaní nároku na vrátenie pomernej čiastky je Účastník povinný postupovať podľa reklamačného poriadku.

6.2 Záväzky Účastníka

- Účastník je povinný platiť riadne a včas ceny za poskytnuté služby, ako aj uhradiť spoločnosti Poskytovateľa prípadné pokuty a ceny za opodstatnené zaslané upomienky v súlade s Cenníkom a Zmluvou. Účastník zodpovedá za uhradenie ceny v stanovenom termíne a v účtovanej výške, a to i v prípade, že oznámi, že platcu inú osobu. Pokiaľ nie je písomnou dohodou medzi Účastníkom a Poskytovateľom výslovne uvedené inak, termínom stanoveným pre úhradu ceny je termín splatnosti príslušného vyúčtovania poskytnutých telekomunikačných služieb, uvedený na platobnom doklade.
- Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škody, ktoré Poskytovateľovi spôsobí neodborným zásahom do zariadenia koncového bodu a do zariadenia Poskytovateľa.
- Účastník nesmie bez vedomia a schválenia Poskytovateľa nič meniť na technickom zariadení koncového bodu a koncovom zariadení v majetku Poskytovateľa.
- Účastník nesmie pri využívaní služieb zasahovať do počítačového systému Poskytovateľa iným, než dohodnutým spôsobom, predovšetkým sa nesmie pohybovať v iných, než jemu sprístupnených adresároch a používať systémové príkazy, ktorými by menil nastavenia alebo funkciu systému.
- Účastník sa zaväzuje byť v nevyhnutne nutnom alebo dopredu zvlášť dohodnutom rozsahu nápomocný pri inštalácii príslušného zariadenia v priestoroch Účastníka, predovšetkým:
 - dopredu zaistiť pripravenosť priestoru a podmienok prostredia na inštaláciu a prevádzku zariadenia,
 - umožniť v dohodnutú dobu vstup pracovníkov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov na prevedenie inštalčných prác;
 - bezplatne poskytnúť osvetlenie a pripojku elektrickej siete,
- V prípade, že Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ktoré si Účastník určil v zmluve o pripojení, je tento povinný zabezpečiť písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s ukončením telekomunikačného okruhu v takejto nehnuteľnosti, resp. s využitím existujúcich rozvodov v nehnuteľnosti a to ešte pred uzatvorením zmluvy o pripojení. Písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti je Účastník obdobne povinný zabezpečiť v prípade, že na zariadenie telekomunikačného okruhu v Účastníkom zvoľenom mieste jeho ukončenia bude nevyhnutné vybudovať nový vnútorný rozvod. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zabezpečením súhlasu vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Účastníkom určené miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ako aj náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s využitím existujúcich rozvodov v takejto nehnuteľnosti alebo pri ich vybudovaní, znáša v plnom rozsahu Účastník.
- Účastník sa zaväzuje bezplatne zaisťovať napájanie telekomunikačného zariadenia Poskytovateľa inštalovaného u Účastníka, ktoré súvisia s prevádzkou poskytovanej služby.
- Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu ohlásiť akékoľvek poruchy, ktoré zistí na zariadení Poskytovateľa, stratu alebo poškodenie tohto zariadenia.
- Účastník sa zaväzuje umožniť v dohodnutú dobu pracovníkom, ktorí sa preukážu oprávnením Poskytovateľa, prístup ku koncovému bodu služby a k zariadeniu Poskytovateľa.
- Účastník nesmie využiť pripojenie k prenosu informácií, ktorých obsah by bol v rozpore s právnymi predpismi, všeobecne platnými v Slovenskej republike.
- Účastník nesmie obťažovať ďalších užívateľov Internetu, predovšetkým nevyžiadanou alebo sériovou poštou.
- Účastník nesmie generovať neúmeru záťaž siete Poskytovateľa.
- Práva Poskytovateľa**
- Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby, poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia.
- Poskytovateľ má právo na náhradu škody, spôsobenej Účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa.
- Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení, ak
 - je jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné;
 - záujemca o jej poskytovanie nedáva záruky, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného subjektu, alebo už predtým odstúpil od zmluvy s Poskytovateľom.
- Poskytovateľ má právo obmedziť prístup k službe alebo úplne prerušiť jej poskytovanie v prípade, že Účastník neplní svoje povinnosti podľa Zmluvy, predovšetkým, nie však výlučne, keď Účastník alebo Užívateľ:
 - neplatiť riadne a včas ceny za poskytnuté služby alebo iné dňné čiastky po predchádzajúcom náležitom upozornení;
 - úmyselne nadmerne zaťažuje telekomunikačné linky Poskytovateľa;
 - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie (napríklad šírenie SPAM alebo vírusov, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DOS útoky, atď.);
 - opakovane poškodzuje telekomunikačné zariadenie Poskytovateľa.
- Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa predchádzajúceho bodu je Poskytovateľ oprávnený, až do kým nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.
- Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.
- Poskytovateľ je oprávnený kontrolovať prichádzajúcu a odchádzajúcu elektronickú poštu Účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb.
- Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných správ a dát.
- Záväzky Poskytovateľa**
- Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať telekomunikačné služby v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy a nepretržite, pokiaľ tomu nebránia okolnosti, vymenované vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
- Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať telekomunikačné zariadenia, určené k poskytovaniu služieb v stave spôsobilom pre riadne používanie služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať Účastníkom nahlásené alebo inak zistené poruchy na technickom zariadení v majetku poskytovateľa bez zbytočného odkladu.
- Poskytovateľ sa zaväzuje informovať účastníkov vhodným spôsobom dopredu alebo bez zbytočného odkladu o zmenách alebo nepravdivostiach v poskytovaní služby najmenej v rozsahu podľa zákona, a to napríklad elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.kovonet.sk.
- K ohláseniu porúch udržiava Poskytovateľ nasledujúcu podporu:
 - mobili 0917 683 172 - v pracovných dňoch od 09.00 hod. do 16.00 hod.
 - v sobotu od 14.00 hod. do 18.00 hod.
 - email: shop@kovonet.sk - dostupný 24 hodín denne
- Poskytovateľ sa zaväzuje zasielať účastníkom vyúčtovanie poskytnutých telekomunikačných služieb za príslušné zúčtovacie obdobia. Daňové doklady musia mať náležitosti stanovené zákonom.
- Poskytovateľ sa zaväzuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi 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 účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní.
- V prípade, že má Účastník právo na vrátenie preplatku cien, je Poskytovateľ povinný príslušnú čiastku účtovať v prospech účastníka v najbližšom vyúčtovaní telekomunikačných poplatkov.
- Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazal poskytnúť určitú verejnú službu Poskytovateľovi počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

7. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- Poskytovateľ je na základe § 56 ods. 3 ZOEK bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkom, 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
- Účastník berie na vedomie, že poskytnuté osobných údajov Poskytovateľovi podľa bodu 7.1. Všeobecných podmienok je v súlade s Článkom 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len ako „Nariadenie“). Informáciu o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom sú zverejnené na stránke www.kovonet.sk v sekcii „Informácie a dokumenty“.

7.3	Poskytovateľ má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi povoliť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracovávať osobné údaje v mene Poskytovateľa. Sprostredkovateľ je oprávnený spracovávať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Poskytovateľom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke Poskytovateľa. Poverenie nového sprostredkovateľa Poskytovateľ oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Internetovej stránke Poskytovateľa.
7.4	Poskytovateľ má v zmysle § 55 ZOEK právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovateľ a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 7.1. Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dizajnov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odčudzili alebo poškodili, či zneužívali telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
7.5	Poskytovateľ neručí za ujmu na celistvosti a dôverylosti prenášaných dát, pokiaľ k nej dôjde mimo jeho systém, alebo poruchou mimo jeho systém. Rovnako neručí za prípadné škody, vzniknuté užívateľovi obmedzením, znemožnením alebo zrušením prístupu.
7.6	Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv Poskytovateľa voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Poskytovateľ poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Poskytovateľa na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom. Pri postúpení pohľadávky Poskytovateľa voči Účastníkovi je Poskytovateľ oprávnený a povinná v zmysle § 43 ods. 13 ZOEK odovzdať postupníkoví aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. Ako z tretích osôb podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Internetovej stránke Poskytovateľa. Poverenie novej tretej osoby Poskytovateľ oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Internetovej stránke Poskytovateľa.
7.7	Poskytovateľ má tiež právo v zmysle ZOEK bez súhlasu Účastníka získavať a spracovávať prevádzkové údaje Účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu.
7.8	Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležitú opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s Nariadením a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude odovzdať tretím osobám.
7.9	Doba uchovávanía osobných údajov, ktorá je v prípade osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, fakturačná adresa, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti a štátna príslušnosť na účel uzatvorenia a plnenia Zmluvy desať (10) rokov od ukončenia Zmluvy.
7.10	Účastník má právo (i) požadovať od Poskytovateľa prístup k svojim osobným údajom podľa Článku 15 Nariadenia, (ii) na opravu osobných údajov podľa Článku 16 Nariadenia (iii) na výmaz osobných údajov podľa Článku 17 Nariadenia, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa Článku 18 Nariadenia (v) namietať spracúvanie osobných údajov podľa Článku 21 Nariadenia a (vi) na prenosnosť osobných údajov podľa Článku 20 Nariadenia.
8.	Ceny a platobné podmienky
8.1	Ceny a cenové podmienky za služby uvedené v týchto Podmienkach sú uvedené v Cenníku telekomunikačných služieb Poskytovateľa, ktorý je k dispozícii v sídle spoločnosti Poskytovateľa a na internetovej stránke www.kovonet.sk . Pokiaľ v zmluve nie je dohodnutá cena, je cena za poskytovanie služby určená odkazom na Cenník. Ceny sú stanovené ako zmluvné.
8.2	Pre určenie fakturovanej ceny za poskytnuté služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Poskytovateľa.
8.3	Zúčtovacie obdobie je mesačné a je označené menom kalendárneho mesiaca alebo prvým a posledným dňom na vyúčtovanie telekomunikačných služieb.
8.4	Faktúra - daňový doklad za zjednané služby je vystavovaná mesačne vždy začiatkom mesiaca na bežný mesiac, alebo na obdobie inak dohodnuté v Zmluve. Za celý mesiac sa účtuje pomerná časť, a sice za každý celý deň pomerná časť mesačnej ceny. Splatnosť faktúry je 14-denná. Dátum zdaniťelného plnenia je zhodný s dňom vystavenia faktúry.
8.5	Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v Cenníku. O zmene je Poskytovateľ povinný informovať zverejnením nového Cenníka alebo dodatku k Cenníku, v rozsahu uvedenom v bode 8.1.
8.6	Účastníkom, u ktorých platné právne predpisy dovoľujú doručovanie faktúr v inej ako písomnej forme, alebo pokiaľ postačuje predloženie vyúčtovania v inej ako písomnej forme, je Poskytovateľ oprávnený doručovať faktúry alebo vyúčtovanie v elektronickej forme.
8.7	Za predpokladu, že právne predpisy umožnia Poskytovateľovi doručovať faktúry Účastníkovi v elektronickej forme do jeho kontaktnej emailovej schránky, uvedenej v Zmluve, je Poskytovateľ oprávnený na takýto spôsob vyúčtovania ceny. Za deň doručenia faktúry sa v takom prípade bude považovať deň doručenia do kontaktnej emailovej schránky.
8.8	Účastník je povinný uhrádzať všetky svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Poskytovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. V prípade hotovostnej úhrady do pokladne Poskytovateľa sa za včasnú úhradu považuje úhrada vykonaná najneskôr v deň splatnosti uvedeny na faktúre.
8.9	Ak Účastník neuhradí včas a riadne cenu, účtovanú mu Poskytovateľom podľa tohto článku je Poskytovateľ oprávnený od neho požadovať, aby mu uhradil úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začiaty deň omeškania až do jej zaplatenia. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa Cenníka alebo Zmluvy. Poskytovateľ je v takom prípade podľa článku 6.3 odstavca 4 oprávnený obmedziť, prípadne úplne zakázať poskytované služby až do uhradenia dlžnej čiastky po predchádzajúcom náležitom upozornení. Účastník je povinný uhradiť náklady spojené s opätovným prístupnutím poskytovaných služieb uvedené v Cenníku ako Výjazd servisného technika-zavinienim účastníka.
8.10	Ak má Účastník preplatok na cene za poskytované služby, môže Poskytovateľ preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služieb.
8.11	Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky Účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premieňané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
8.12	Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.
9.	Reklamačný poriadok podľa § 45 ZOEK
9.1	Právo na reklamáciu nemožno v reklamačnom poriadku obmedziť, ak bolo 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 chyby poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi 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 Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odosle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
9.2	Pri oprávnení reklamácií bude Účastníkovi vrátená adekvátna čiastka odrátaním pomernej čiastky z mesačnej ceny a to v nasledujúcej faktúre od uznania reklamácie. Cena sa určuje rozdielom mesačnej ceny na jednotlivé dni.
9.3	Pokiaľ je poruchou na telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa znemožnené Účastníkovi užívanie služieb, má Účastník právo žiadať zníženie mesačnej ceny o pomernú čiastku ceny služby. Pokiaľ by služba bola poruchou na systéme Poskytovateľa nedostupná Účastníkovi viac ako 15 dní v jednom mesiaci, má Účastník právo žiadať späť mesačný poplatok v plnej výške, pokiaľ Účastník túto poruchu nezaviniť a pokiaľ nenastali podmienky, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa zo zákona. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
9.4	Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté verejné služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenšej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
9.5	Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých verejných služieb ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
9.6	Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 9.5, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
9.7	Ak Účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci bez uvedenia nových skutočností, Poskytovateľ nemá povinnosť takúto reklamáciu prešetriť.
9.8	V prípade sporu medzi účastníkom a poskytovateľom sa účastník môže obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

9.9	Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak: - neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov o dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník 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. - Poskytovateľ ani po opakovaní uznanej reklamácií, neposkytne službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva. - Poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2, ZEOK účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEOK a bodu 9.1 týchto podmienok.
10	Alternatívne riešenie sporov podľa § 45 ZOEK
10.1	Účastník (fyzická osoba) má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Následne má užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa Zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej <i>alternatívne riešenie sporu</i> len „ARS“) na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej doslania.
10.2	Ak Účastník (právnická osoba) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb – ako subjekt mimosúdneho riešenia sporov. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranne rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
10.3	Účastník má právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 10.1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej doslania. Návrh na začatie ARS obsahuje: a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefontický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba b) názov a sídlo Poskytovateľa, c) predmet sporu, d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo b) spôsobom jej vybavenia, e) návrh riešenia sporu, f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný, g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie ARS inému subjektu ARS, nerozhodnú vo veci súd alebo rozhodovacia súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediaci ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa §20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ARS.
10.4	K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
10.5	Návrh na začatie ARS možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR (http://www.economy.gov.sk) a každého subjektu ARS.
10.6	Ak návrh na začatie ARS neobsahuje náležitosti podľa odseku 10.3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, ak má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt ARS zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
10.7	Priebeh ARS sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
11	Kvalita poskytovaných služieb
11.1	Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými právnymi predpismi; ako je napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
11.2	Ak je Účastník pripojený na rádiovom rozhraní po frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
11.3	Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženosti, strátovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutú rýchlosť voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá.
11.4	Pre službu Poskytovateľ zaväzuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti Zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčasťou pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčasťou stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.
11.5	Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.
11.6	Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na skromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
11.7	Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technické prostriedky na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využivaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovateľ Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
11.8	Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam: a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzertovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne v čase od 00:00 hod. do 24:00hod. c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii je na úrovni minimálne 65% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 65% z každého súvislého 24-hodinového intervalu. d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je 10% z Maximálnej rýchlosti, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
11.9	Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
11.10	Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby: a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas, b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prerušovaný prenos c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
12	Záverečné ustanovenia
12.1	Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi 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 účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmto zmenami môže podrobne oboznámiť.
12.2	Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.
12.3	V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.
12.4	Nové Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť po uplynutí 15 dní od zverejnenia na internetovej stránke www.kovonet.sk . - K zániku platnosti Zmluvy dôjde aj bez toho, aby jedna z jej strán dala na to podnet svojim právnym úkonom, ak: - niektorá jej strana zanikla bez právneho nástupcu; - Poskytovateľovi zanikne platnosť jemu udelenej licencie, na základe ktorej bola zmluva uzatvorená.