

## Všeobecné zmluvné podmienky

vydané podľa Zákona č. 351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

### Článok 1

#### Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet spoločnosti SpiderNET IT, s.r.o. (ďalej len VZP) upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet (ďalej len zmluva) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v zmysle Zákona č.351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré prevádzkovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

### Článok 2

#### Definície pojmov

2.1 SpiderNET IT, s. r. o. Humenné je oprávneným Poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet.

2.2 Pre účely Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“) sa definujú nasledovné pojmy:

2.2.1 **Zmluva o pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto podmienky a cena.

2.2.2 **Zmluvné dokumenty** sú Podmienky, Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

2.2.3 **Cena** je cena za služby poskytované Poskytovateľom podľa Zmluvy a Účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Cenníku.

2.2.4 **Dôverné informácie** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné alebo je na základe iných okolností rozoznateľné, že sú dôverné alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.

2.2.5 **Cenník** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný spoločnosťou SpiderNET IT, s.r.o., Humenné. Cenník je dostupný v sídle spoločnosti a na internetovej stránke spoločnosti - [www.spidernet.sk](http://www.spidernet.sk). Pod pojmom Cenník sa v Zmluve rozumie platná a účinná Cena.

2.2.6 **Koncové miesto** je účastnícka prípojka k sieti, koncový bod siete poskytovateľa. Koncové miesto sa nachádza na adrese uvedenej v zmluve ako miesto poskytovania služby.

2.2.7 **Porucha** je stav, ktorý užívateľovi znemožňuje využívať služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.

2.2.8 **Pripojením** sa rozumie pripojenie počítača na sieť za účelom poskytovania služieb.

2.2.9 **Sieť Internet** je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

2.2.10 **Služba** je verejná telekomunikačná služba prístupu do siete internet a ďalšie služby poskytované prostredníctvom siete internet alebo v súvislosti s ňou.

2.3 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

### Článok 3

#### Predmet zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služieb je:

3.1.1 Závazok Poskytovateľa pripojiť počítač na sieť za účelom poskytovania služieb a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve

3.1.2 Závazok Účastníka platiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu podľa Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2 Poskytovateľ poskytuje Službu prístupu do siete Internet ako dátovo a časovo neobmedzenú službu.

3.3 Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia prenecháva Prevádzkovateľ Účastníkovi po uhradení faktúry za pripojenie. V prípade potreby môže Prevádzkovateľ zariadenie meniť, dopĺňovať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od Účastníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).

### Článok 4

#### Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

4.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

4.2 Poskytovateľ poskytuje Služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať služby v takejto lokalite.

4.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:

- jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov a v mieste inštalácie nie je vybudované koncové miesto alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite;
- jej uzavretie by bolo v rozpore so Všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi;
- záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu;
- záujemca nesúhlasí s Podmienkami zmluvy.

4.4 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a splní podmienky požadované Poskytovateľom.

4.4 Pre užívanie služby potrebuje Účastník funkčný a nainštalovaný počítač.

## Článok 5

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

5.1 Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa čl. 4.3. Zmluvou sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k Internetu a poskytovať službu uvedenú v zmluve.

5.2 Poskytovateľ je povinný oznámiť Účastníkovi buď písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

5.3 Poskytovateľ je povinný pri uzatvorení zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov podľa čl. 8.

5.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať možnosť platby za pripojenie v splátkach.

5.5 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.

5.6 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak Účastník:

- nezaplatí cenu za poskytované služby v lehote splatnosti, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku zmluvy o pripojení
- iným spôsobom porušuje zmluvné podmienky

5.7 Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka podľa čl. 8.

5.8 Poskytovateľ je povinný:

- poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite
- bezodplatne odstrániť poruchu v poskytovaní služby, ktorú zaviniť.

## Článok 6

### Práva a povinnosti Účastníka

6.1 Účastník je povinný používať verejnú službu v súlade so zmluvou.

6.2 Účastník je povinný platiť za poskytnutú službu podľa zmluvy .

6.3 Účastník ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa 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 Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celkovom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

6.4 Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

6.5 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

6.6 Účastník má právo na uzavretie zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie a na poskytnutie verejnej služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa Cenníka.

6.7 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia Poskytovateľom v súlade so všeobecnými podmienkami; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

## Článok 7

### Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinností Účastníka, ktoré sú uvedené v čl.6 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvalitu užívania Služby pre ostatných užívateľov.

7.2 Účastník sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Účastník nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Účastník nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby treťou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v čl.7.2 Podmienok je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške podľa cenníka za každé také porušenie v lehote do 15 dní od zistenia porušenia povinností ustanovených v čl.7.2 Podmienok a Účastník je povinný ju zaplatiť v lehote 14 dní od doručenia vyúčtovanej zmluvnej pokuty.

7.3 Zásahy do siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

## Článok 8

### Spracúvanie osobných údajov Účastníka

8.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 428/2002 Z. z. a Zákonom č. 351/2011 o elektronických komunikáciách.

8.2 Poskytovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje Účastníkov , ktorými sú:

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, telefónne číslo
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa, telefónne číslo alebo
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, telefónne číslo.

za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, za účelom fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a za účelom vypracovania zoznamu účastníkov.

8.3 Doba, počas ktorej sa údaje budú spracovávať, je počas doby trvania zmluvy.

8.4 Poskytovateľ je povinný pri porušení ochrany osobných údajov bezodkladne informovať dotknutých Účastníkov o porušení ochrany osobných údajov, čo môže nepriaznivo ovplyvniť ich osobné údaje alebo súkromie.

8.5 Účastník je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

8.6 Ak Účastník nesplní svoju povinnosť podľa čl. 7.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akékoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

8.7 Účastník podpisom Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov spôsobom uvedeným v Podmienkach.

## Článok 9

### Cena

9.1 Účastník je povinný zaplatiť cenu v pravidelných opakovaných platbách, resp. cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby. Cena za opakované platby sa platí za obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Deň splatnosti je 15. kalendárny deň v aktuálnom mesiaci, v ktorom je služba poskytovaná, ak nie je na faktúre uvedené inak.

9.2 Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v zmluve. Sadzby cien sú uvedené v Zmluve a jednorazové platby sú uvedené na faktúre.

9.3 Účastník je povinný riadne a včas uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne SpiderNET IT, s.r.o. najneskôr v deň splatnosti.

9.4 Účastník je povinný pri úhrade uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu.

9.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Účastník zaplatí cenu za zriadenie pripojenia alebo znovupripojenia.

9.6 Účastník nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

9.7 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Účastník je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) Účastníkom vykonanej platby a tiež k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

9.8 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za pripojenie, cena za zriadenie a iné jednorazové platby nevratné.

9.9 Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Účastník skutočne využíval Službu.

9.10 Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 24 hodín, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá Účastník alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má Účastník nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že Účastník včas ohlásí takúto poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a Účastník si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Účastníkom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

## Článok 10

### Pozastavenie poskytovania Služby

10.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámi Poskytovateľ Účastníkovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

10.2 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Účastník riadne nezaplatí splatnú sumu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi v lehote upravenej v Zmluve, ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy.

10.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia iných Zmluvných podmienok zo strany Účastníka i po jeho náležitom predchádzajúcom upozornení.

## Článok 11

### Zodpovednosť za škodu

11.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhraní siete.

Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídania alebo odstránenia škody.

11.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou počítača a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku.

11.3 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Účastníkom odoberanej Služby na jeden mesiac uvedenej v cenníku.

11.4 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

11.4.1 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním technického zariadenia

11.4.2 užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup,

11.4.3 porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl.9.10 Podmienok,

11.4.4 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami,

11.5 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

11.6 Účastník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete použitím zariadenia, ktoré nebolo prevádzkované Poskytovateľom, pripojením neautorizovaného počítača na sieť alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

11.7 Účastník ani Poskytovateľ nie je zodpovedný zo škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélia,

## Článok 12

### Odstraňovanie porúch

- 12.1 Účastník je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl.6.4 Podmienok.
- 12.2 Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy.
- 12.3 Účastník je zodpovedný za Poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Účastníkom podľa čl.7 Podmienok alebo ktorá vznikla mimo Siete na strane Účastníka, vrátane Poruchy v počítači.
- 12.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl.12.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.
- 12.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je opakovane zodpovedný Účastník, Poskytovateľ odstráni Poruchu na náklady Účastníka. Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Účastníka, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.
- 12.6 Ak Účastník protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých Účastníkov, Účastník je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.
- 12.7 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ alebo Poskytovateľom určený zmluvný dodávateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Účastník je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

## Článok 13

### Reklamačný poriadok

- 13.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 13.2 Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny za poskytovanie služieb v lehote do 30 dní od termínu splatnosti ceny služieb.
- 13.3 Účastník je oprávnený písomne reklamovať kvalitu poskytnutej Služby v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia nekvalitnej Služby, inak toto právo zaniká.
- 13.4 Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 13.2 a 13.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamácii vyhovieť.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote do 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 odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 13.6 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania 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 zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.
- 13.7 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa čl. 13.6, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 13.8 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledujúcom období alebo iným spôsobom podľa dohody Účastníka a Poskytovateľa.

## Článok 14

### Mlčanlivosť

- 14.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 14.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

## Článok 15

### Doručovanie písomností

- 15.1 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené piaty deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nespĺnenie povinnosti Účastníka nahlásiť zmenu Kontaktnej adresy podľa čl. 8.2 Podmienok zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnej adresy a v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Účastník povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na Kontaktnej adrese (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka.

15.2 V prípade, že Účastník splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

15.3 Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

## **Článok 16**

### **Zmena zmluvy**

16.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby a spôsob platby.

16.2 Účastník je oprávnený písomne alebo elektronickou poštou požiadať o zmenu rozsahu poskytovanej Služby podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia.

16.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne oznámiť návrh na zmenu alebo zrušenie poskytovania niektorej zo Služieb alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny alebo zrušenia a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby z ostatných poskytovaných Služieb alebo spôsobov platby. Účastník má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však doručením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo zvolí si inú Službu v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takéhoto zrušenia. Ak si Účastník v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takéhoto zrušenia nezvolil inú službu alebo spôsob platby a ani nevypovedal Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu vypovedať Zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania Služieb k poslednému dňu prebiehajúceho obdobia.

16.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Ceny podľa čl.17 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok alebo Cenníka.

16.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 16.2 až 16.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi obidvoch zmluvných strán.

16.6 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.

## **Článok 17**

### **Zmena Podmienok a Cenníka**

17.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Cenník vydaním nových Podmienok a/alebo Cenníka.

17.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Cenník, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Cenníka písomne, alebo iným vhodným spôsobom (HNTV, web stránka spoločnosti) o tom upovedomiť Účastníka a nové znenie Podmienok a/alebo Cenníka sprístupniť. Ak zmenou Cenníka nedôjde k zvýšeniu Ceny stačí, ak Poskytovateľ zverejní Cenník najneskôr v deň jeho účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Účastníka.

17.3 Ak Účastník nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Cenníkom, má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania Služieb, najneskôr však doručením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Cenníka. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Cenníka. Ak Účastník nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Cenníka a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa nového Cenníka počnúc dňom nadobudnutia účinnosti nového Cenníka.

## **Článok 18**

### **Trvanie a zánik zmluvy**

18.1 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania Služieb.

18.2 Účastník má právo od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:

18.2.1 do termínu ukončenia prác na zriadení účastníckej prípojky, je však povinný uhradiť Poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;

18.2.2 ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu, alebo rozhodnutím orgánu Európskej únie;

18.2.3 ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznannej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;

18.2.4 ak Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa čl. 13.5. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy v tomto prípade do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa čl. 13.5.

18.3 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak Účastník:

18.3.1 neumožňuje Poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby;

18.3.2 žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;

18.3.3 opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadení alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;

18.3.4 nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

18.3.5 pripojil na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Poskytovateľa alebo je v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie

18.3.6 opakovane porušuje podmienky zmluvy;

18.3.7 opakovane používa sieť spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania.

18.4 Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.

18.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou oboch zmluvných strán.

18.6 Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi cenu za poskytovanie služieb a iné ceny a platby podľa zmluvy, a Účastník je povinný ich riadne a včas platiť.

18.7 Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

## Článok 19

### Popis ponúkaných služieb, ich rozsah a kvalita

19.1 Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi vysokorychlostné pripojenie k Internetu pomocou technológie WIFI. Infraštruktúra siete Poskytovateľa je postavená na platformách RouterBoard a RouterOS vyvíjaných celosvetovo uznávanou spoločnosťou Mikrotik. Tieto technológie umožňujú Poskytovateľovi zabezpečiť Účastníkovi stabilný a spoľahlivý prenos dát a pripojenie k internetu. Pripojenie je realizované vo voľnom prenosovom pásme 2.4 / 5 GHz. Na jednu Účastnícku zmluvu, teda jeden paušálny poplatok môže Účastník využívať viac zariadení (PC, notebook atď.). V prípade záujmu je možné dodať Účastníkovi klientský acces point, ktorý dokáže routovať. V prípade záujmu je možné vytvoriť Účastníkovi aj bezdrôtovú domácu sieť.

19.2 Zriadenie v budovách pokrytých sieťou SpiderNET IT, s.r.o. zahŕňa zavedenie káblového vedenia do bytu/kancelárie Účastníka, ukončenie účasníckou zásuvkou, nastavenie sieťového pripojenia na počítači, aktiváciu pripojenia v systéme Poskytovateľa. V cene je zahrnutý kábel pre vedenie v byte/kancelárii, avšak len do dĺžky max. 10m a inštalačné práce v byte/kancelárii.

19.3 Zriadenie v ostatných budovách (nepokrytých sieťou SpiderNET IT, s.r.o.) zahŕňa prijímacie rádiové zariadenie pre pripojenie k sieti, jeho montáž, zvedenie káblového vedenia do objektu, nastavenie sieťového pripojenia na počítači a aktiváciu pripojenia v systéme Poskytovateľa. V cene je zahrnutá konzola pre uchytenie zariadenia a jej montáž.

19.4 V Cenníku sú uvedené maximálne dosiahnuteľné rýchlosti služieb. Pri rádiovom pripojení je pre dosiahnutie maximálnych rýchlostí nutné, aby malo rádiové zariadenie v mieste inštalácie dostatočne silný a kvalitný signál, a aby medzi ním a prístupovým bodom neboli žiadne prekážky. Na rýchlosť má tiež vplyv intenzita využívania prípojky - ak sa cez prípojku prenášajú nadpriemerné objemy dát, rýchlosť prípojky sa môže znížiť.

19.5 Program uvedený v Cenníku je rýchlostne obmedzený. Nastavený je hodinový limit 500 MB. Účastník môže daný limit denne 3-krát prekročiť bez akéhokoľvek obmedzenia rýchlosti pripojenia. Každým ďalším prekročením, t.j. 4-krát a viac je rýchlosť pripojenia znížená na 256 kbps. Počítadlo prekročení sa nuluje automaticky nasledujúcim dňom po zaznamenanom viacnásobnom prekročení nastaveného hodinového limitu.

19.6 Vo všetkých prípadoch je objem prenesených dát neobmedzený a SpiderNET IT, s.r.o. ich klientom nespoplatňuje. Na začiatku nového dňa sa maximálna rýchlosť opäť zvýši a prenesené dáta sa začnú "počítat" nanovo. Zásady správneho využívania služby sa aplikujú bez výnimky každý deň, teda vrátane víkendov a sviatkov.

19.7 Služba sa považuje za funkčnú a dodanú, ak je dostupná na rozhraní. Tým sa rozumie stav, keď:

- pri rádiovom pripojení (IEEE 802.11 / Wi-Fi): prístupový bod (vysielač), na ktorom je dodávanie služby objednané, je funkčný a umožňuje účastníkovi pripojiť sa,
- pri káblovom pripojení (IEEE 802.3 / LAN): na koncovke alebo zásuvke prírodného kábla je dostupné pripojenie.

19.8 Pri teste rýchlosti s použitím webových speedmetrov musí Účastník brať do úvahy, že tieto ukazujú rýchlosť sťahovania súboru, nie skutočnú rýchlosť pripojenia. Prípojkou sa okrem sťahovaného súboru prenáša aj režia, ktorá predstavuje (orientačne) 10% objemu prenosu – údaj nameraný speedmetrom je preto nižší, než skutočná rýchlosť pripojenia. Speedmetrom nameraná rýchlosť je tiež ovplyvnená prenosmi, ktoré môže operačný systém súbežne vykonávať (sťahovanie aktualizácií, vysielanie broadcast paketov, a pod.). Speedmetre na internete zobrazujú rýchlosť po uplatnení agregácie.

19.9 Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi v jednotlivých programoch pripojenia garanciu časovej dostupnosti min. 90%.

19.10 Účastník môže získať všetky informácie ohľadne svojho pripojenia, rýchlosti pripojenia, štatistiku, popis servera a pod. na stránke vytvorenej Poskytovateľom [www.henet.sk](http://www.henet.sk).

## Článok 20

### Spoločné a záverečné ustanovenia

20.1 Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke Poskytovateľa [www.spidernet.sk](http://www.spidernet.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Poskytovateľa.

20.2 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých Poskytovateľ a Účastník obdržia po jednom origináli.

20.3 Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Cenník a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ju slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

20.4 Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. novembra 2011.

Prevádzkovateľ:

SpiderNET IT, s.r.o.

Ing. Peter HRIC – konateľ

## Cenník pripojenia na internet - LAN:

Produkt	Max. rýchlosť pripojenia download / upload v Mbit / s	Cena v EUR / 1 mes.
<i>Spider ONE</i>	2 / 0,5	6,-
<i>Spider BASIC</i>	3 / 0,5	9,90
<i>Spider HOME</i>	4 / 0,5	13,24
<i>Spider HOME +</i>	5 / 0,5	16,56
<i>Spider OFFICE</i>	6 / 0,5	19,88
<i>Spider MAXI</i>	7 / 0,5	24,90
<i>Spider MAXI +</i>	12 / 2,0	29,90

Ceny sú uvedené s DPH.

Rýchlosti u týchto programov sú neagregované.

Neobmedzené časovo zdieľané pásmo, k cene nie sú prirátavané žiadne ďalšie skryté poplatky, alebo poplatky za prenesené dáta navyše, k programom nepotrebuje telefonnu linku, cena je garantovaná počas celej platnosti zmluvy.

### ĎALŠIE POPLATKY

Zriadenie pripojenia /LAN/	30,- EUR
Zmena programu z vyššieho na nižší	6,64 EUR
Zmena programu z nižšieho na vyšší	0,- EUR

#### Získate balíček:

- montáž a konfigurácia zariadenia u zákazníka
- kabeľ max. 10 metrov
- konfigurácia a príprava PC pre non-stop internet
- inštalácia antivírusového programu
- e-mail schránka zdarma o veľkosti 1 GB /na požiadanie/
- podrobné štatistiky pripojenia
- zališovanie kabeľáže v spoločných priestoroch
- 1x vŕtanie, prierez cez stenu (vstup do bytu)

#### Doplnkové zariadenia:

- wifi router TP-Link	25,- EUR
- switch TP-Link 5port	9,80 EUR
- switch TP-Link 8port	13,50 EUR
- wifi USB TP-Link	9,90 EUR
- konektor RJ45	0,20 EUR
- ochranný kryt RJ45	0,23 EUR
- UTP kábel 1m	0,80 EUR

#### Cenník platný od 01.11.2011

Ceny sú uvedené s DPH.

## Cenník pripojenia na internet - WiFi:

Produkt	Max. rýchlosť pripojenia download / upload v Mbit / s	Cena v EUR / 1 mes.
<i>Spider ONE</i>	1 / 0,5	6,-
<i>Spider BASIC</i>	1,5 / 0,5	9,90
<i>Spider HOME</i>	2 / 0,5	13,24
<i>Spider HOME +</i>	3 / 0,5	16,56
<i>Spider OFFICE</i>	4 / 0,5	19,88
<i>Spider MAXI</i>	5 / 0,5	24,90

Ceny sú uvedené s DPH.

Rýchlosti u týchto programov sú neagregované.

Neobmedzené časovo zdieľané pásmo, k cene nie sú prirátavané žiadne ďalšie skryté poplatky, alebo poplatky za prenesené dáta navyše, k programom nepotrebujete telefónnu linku, cena je garantovaná počas celej platnosti zmluvy.

### ĎALŠIE POPLATKY

Zriadenie pripojenia /WIFI/	od 90,- EUR*
Zmena programu z vyššieho na nižší	6,64 EUR
Zmena programu z nižšieho na vyšší	0,- EUR

#### Získate balíček:

- montáž a konfigurácia zariadenia u zákazníka
- kabeľáž max. 10 metrov
- konfigurácia a príprava PC pre non-stop internet
- inštalácia antivírusového programu
- e-mail schránka zdarma o veľkosti 1 GB /na požiadanie/
- podrobné štatistiky pripojenia

#### Doplnkové zariadenia:

- wifi router TP-Link	25,- EUR
- switch TP-Link 5port	9,80 EUR
- switch TP-Link 8port	13,50 EUR
- wifi USB TP-Link	9,90 EUR
- konektor RJ45	0,20 EUR
- ochranný kryt RJ45	0,23 EUR
- UTP kábel 1m	0,80 EUR

### Cenník platný od 01.11.2011

\*Koncová cena pripojenia závisí od použitého zariadenia, dĺžky kábla, použitia switcha alebo routra.

Ceny sú uvedené s DPH.