

Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti Viliam Oklamčák OKNET o poskytovaní verejných služieb podľa zákona 351 / 2011 Z.z.

I. Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej iba VZP) spoločnosti Viliam Oklamčák OKNET. Zapísané Obvodný úrad Michalovce Číslo živnostenského registra: 809-1644 zo dňa 1.7.2001, so sídlom Michalovská 28, Sobrance SK-07301. IČO: 34 833 382, DIČ: 1044861521, IČ DPH: SK1044861521, pre poskytovanie verejných služieb, upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní nevýhradného práva prístupu k verejným službám OKNET (ďalej iba služby) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v zmysle ust. § 44 zák.č.351 / 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka.

II. Používané vybavenie a zriadenie služby

1. Komplexné zariadenie a doplnkové vybavenie (ďalej len zariadenia alebo vybavenie alebo doplnkové vybavenie) ostávajú vo vlastníctve užívateľa.
2. Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby, prostredníctvom, ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa alebo je zakúpený od poskytovateľa a je v záručnej dobe.
3. Užívateľ je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených, poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom.
4. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení. V prípade, že tak urobí zodpovedá za poškodenie, či stratu záruky. Užívateľ je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením. V prípade, že vady na zariadení boli zapríčinené užívateľom, stráca na zariadenie záruku.
5. Užívateľ je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov, resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia. Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky, podľa aktuálneho cenníka.
6. Po dohode zmluvných strán môžu byť užívateľovi zapožičané doplnkové vybavenia proti peňažnej zálohe podľa aktuálneho cenníka. Čiastka peňažnej zálohy bude užívateľovi bezúčtne vrátená do 30 dní po protokolárnom vrátení úplného a nepoškodeného doplnkového vybavenia užívateľom poskytovateľovi. Peňažná záloha poskytnutá poskytovateľovi za zapožičané doplnkové zariadenie môže byť použitá na započítanie pohľadávok poskytovateľa voči užívateľovi.
7. Poskytovateľ nie je povinný zabezpečovať servis na programovom alebo technickom vybavení užívateľovho počítača napojeného na Internet.

III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je oprávnený:
 - a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači užívateľa antivírusovú kontrolu prostredníctvom software dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné vírusy,
 - b) po dobu bezprostredne nutnú obmedziť poskytovanie služby z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky,
 - c) zmeniť poskytovanú službu (rozsah, kvalitu a pod.) O týchto zmenách je povinný bez zbytočného odkladu informovať užívateľa na web stránke www.oknet.sk,
 - d) vykonávať zmeny v aktuálnom cenníku z dôvodu zvýšenia nákladov spojených s poskytovaním služieb v sieti Internet, ktorý je povinný zákazníkovi oznámiť na web stránke www.oknet.sk,
 - e) žiadať od užívateľa úhradu zálohovej platby na inštaláciu alebo prevádzkové poplatky po tom, ako mal užívateľ možnosť oboznámiť sa so zmluvou a VZP,
 - f) prevádzka akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby, opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti užívateľa alebo jeho zástupcu, a bez akýchkoľvek nárokov na náhradu ušlého zisku,
 - g) kedykoľvek odpojiť užívateľa, ktorý porušil ktorúkoľvek povinnosť, ktorá mu je uložená zmluvou alebo týmto VZP bez nároku užívateľa na náhradu akejkoľvek škody, ktorá mu v dôsledku odpojenia mohla vzniknúť,
 - h) žiadať od užívateľa úhradu účtovnej položky hotovostného vkladu účtovaného bankou za vklad hotovosti na účet poskytovateľa.

2. Poskytovateľ je povinný:

- a) udržiavať sieť spoločnosti v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave.
- b) vopred informovať užívateľa o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) z dôvodov v týchto podmienkach uvedených, a to na web stránke www.oknet.sk,
- c) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- d) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (ďalej len vada), s výnimkou prípadov, že užívateľ vadu neoznámí poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení alebo pokiaľ vadu zapríčinil užívateľ v takom prípade je užívateľ povinný nahradiť náklady na odstránenie vady podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady,
- e) v prípade vady takého charakteru, že spôsobí prerušenie služby na dobu dlhšiu ako 24 hodín od zistenia charakteru vady a za podmienky, že užívateľ oznámil vadu poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení, resp. pokiaľ vadu nezapríčinil užívateľ, na základe písomnej odôvodnenej žiadosti užívateľa odpočítať pomernú časť mesačného poplatku dojednaného podľa zmluvy a to z najbližšej splátky, s výnimkou ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,
- f) **Ochrana osobných údajov:** podnik, ktorý poskytuje verejné služby, môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, podľa § 56 ods 3) a ods. 4) zákona 351/2011 Z.z. ktorými sú telefonné číslo, výška neuhradených záväzkov a

- 1) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- 2) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
- 3) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

Podnik je povinný informovať účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Nakladať s údajmi o užívateľovi iba v rozsahu a za podmienok stanovených v zákone 351 / 2011 Z.z., a podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

g) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so zmenou účastník môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti

- príslušnej zmeny a to písomne, inak jeho právo zaniká,
- h) poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto VZP,
 - i) nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného bez súhlasu užívateľa, ak by prevodom došlo k zmene kvality a ceny poskytovaných služieb.

3. Užívateľ je oprávnený:

- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,
- b) požadovať zmeny podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,
- c) požiadať o preverenie servisných úkonov, resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,
- d) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčasti doplnkovej služby, a to osobne príp. osobou splnomocnenou,
- e) odstúpiť od zmluvy, ak mu poskytovateľ oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje.

4. Užívateľ je povinný:

- a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenia schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,
- b) nemeniť a nezasahovať do zariadení alebo do siete, prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná,
- c) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
- d) dodržiavať zákaz pripojenia k sieti viac zariadení (počítačov) s výnimkou pripojenia cez doplnkové vybavenie, kde užívateľ môže pripojiť maximálne 4 zariadenia(počítače),
- e) zabezpečiť, aby služby poskytovateľa neboli v žiadnom prípade zneužitá, nespôsobí priamo či nepriamo škody a ujmu iným osobám, nenaruší morálku a verejný poriadok,
- f) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
- g) využívať služby výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- h) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k :

* porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného užívateľa alebo získanie prístupu do počítača iného užívateľa, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa siete alebo účtu. Zakázané sú tiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť,

* úmyselnému neautorizovanému prístupu do zariadení a k službám dostupným cez sieť,

* porušovaniu súkromia iných osôb, likvidácii a znehodnocovaniu dát iných užívateľov siete Internet, zahlcovaniu siete, preťažovaniu serverov, spôsobenie nedostupnosti poskytovaných služieb,

* udržiavaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom,

* narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Zakázané je okrem iného zaslanie komerčných a reklamných materiálov, nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ (spamming), zakázané je zaslanie veľkého množstva kópií totožných alebo veľmi podobných správ alebo veľmi objemných správ s cieľom poškodiť server alebo účet,

* predávaniu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

i) umožniť poskytovateľovi na jeho požiadanie kedykoľvek prístup do adresy inštalácie za účelom uvedeným v bode 1. písm. f) tohto článku ako aj umožniť zamestnancom poskytovateľa bezodkladnú fyzickú kontrolu pripojeného počítača v prítomnosti užívateľa na mieste, kde je umiestnený. Odoprenie prístupu k pripojenému počítaču odôvodňuje odstúpenie od zmluvy poskytovateľom alebo prerušenie pripojenia na čas do umožnenia takejto kontroly,

j) riadne a včas platiť poskytovateľovi poplatky za službu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a uhradiť poplatky spojené so zriadením služby podľa aktuálneho cenníka platbou v hotovosti pri zriadení služby, pokiaľ to stanoví aktuálny cenník,

k) preukázateľne oznámiť poskytovateľovi zmenu spôsobu platby poplatku za službu aspoň jeden mesiac vopred a požiadať poskytovateľa o zaevidovanie zmeny,

l) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov, v prípade zmeny bydliska ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je užívateľ povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,

m) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,

n) užívateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,

o) momentom zániku zmluvy prestať používať zariadenia a služby poskytovateľa,

p) podľa svojich možností zabrániť akémukoľvek konaniu, ktoré by mohlo mať za následok narušenie prevádzky siete, alebo by neprimerane obmedzovalo práva ostatných užívateľov,

r) užívateľ zodpovedá za obsah správ,

s) zdržať sa zásahov do aktívnych a pasívnych komponentov siete a akýchkoľvek aktivít narušujúcich súkromie iných používateľov.

IV. Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1. Porušenie povinností užívateľa uvedené v čl. III. bod 4. písm. a) až s) a porušenie zmluvných povinností poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností v dôsledku čoho sú zmluvné strany oprávnené odstúpiť od zmluvy a užívateľ súhlasí so zmluvnou pokutou do 100,- € (3.012,60 Sk). Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strany. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.
2. V prípade omeškania užívateľa s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP po dobu dlhšiu ako 14 dní od ich splatnosti, je užívateľ povinný nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s odoslaním upomienky, ďalej z nezaplatennej sumy platiť úrok z omeškania vo výške 14,6 % ročne, ako i nahradiť prípadnú škodu poskytovateľovi. Pokiaľ omeškanie užívateľa presahuje do ďalšieho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol splatný poplatok, je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby užívateľovi a s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy. V takom prípade je užívateľ povinný nahradiť poskytovateľovi aj náklady spojené s odpojením a odobratím zariadenia. Pokiaľ užívateľ následne uhradí poskytovateľovi dlžnú sumu a bude mať záujem o opätovné zavedenie služby, postupuje sa podľa čl. VI. bod 4. VZP. V prípade

nedodržania splatnosti zvýhodnenej ročnej platby viac ako 14 dní, bude užívateľovi fakturovaná čiastka rovná zľave v najbližšom fakturačnom období.

3. Poskytovateľom účtované čiastky, podľa ods. 2 tohto článku je tento oprávnený vymáhať samostatne alebo po dohode s užívateľom o ne zvýšiť najbližší poplatok za služby.

4. Poskytovateľ je oprávnený poveriť vymáhaním svojich pohľadávok voči užívateľovi tretiu osobu.

5. Užívateľ zodpovedá poskytovateľovi, prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dieľčích častí na zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí. Užívateľ zodpovedá poskytovateľovi za škodu ktorá vznikne porušením povinností užívateľa na aktívnych a pasívnych komponentoch siete a takto spôsobenú škodu je povinný poskytovateľovi uhradiť bezodkladne po doručení výzvy na náhradu škody. Užívateľ zodpovedá za škodu spôsobenú poskytovateľovi počas trvania tejto zmluvy a to aj po jej ukončení alebo odpojení užívateľa pre porušenie jeho povinností podľa týchto VZP alebo zmluvy.

6. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VZP. Náhradu škody, na ktorú má užívateľ nárok, mu poskytovateľ poskytne vo forme služieb, ak s tým užívateľ súhlasí, inak v peňažnej forme.

7. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi výpadkami alebo inými poruchami siete ako ani za prípadné škody na technickom vybavení alebo dátach užívateľa spôsobené závadou siete, živelnou pohromou alebo inými náhodnými udalosťami.

V. Zmena zmluvy a VZP

1. Zmluvu je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, ktorý nadobúda platnosť podpisom oboch zúčastnených strán.

2. Poskytovateľ je oprávnený meniť VZP, platnosť VZP nadobúda účinnosť ak zmena oznámi užívateľovi:

- písomne v elektronickej podobe emailom, zverejnením na stránke oknet.sk a v sekcii OZNAM vo web rozhraní HotSpotu, ktoré sa užívateľovi zobrazí min. každé 3 dni.

- užívateľ je oprávnený písomne do 15 dní podať odpov, ak nesúhlasí s obsahom nových VZP, či požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve. V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena platná od podpisu zmluvy.

VI. Trvanie a zánik zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

2. Okrem prípadov uvedených v čl. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade prekážky spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť - vis maior.

3. Poskytovateľ aj užívateľ môžu zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac a počítá sa od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, ktorý nasleduje po obdržaní písomnej výpovedi (odoslanej klasickou poštou) druhou stranou.

4. Pri znovu zapojení je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi poplatky spojené a opätovným zapojením podľa aktuálneho cenníka.

VII. Ostatné ustanovenia

1. Užívateľ prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, údržba, opravy a odstránenie môžu viesť k výpadkom služby alebo môže potencionálne spôsobiť škodu na údajoch uložených v PC. Užívateľovi sa preto doporučuje previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na PC. Užívateľ si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám. Poskytovateľ nezodpovedá za to či užívateľ zálohovanie previedol alebo nie, a ani za následky s tým spojené.

2. Užívateľ súhlasí s tým, že elektronická databáza vytvorená a udržiavaná poskytovateľom tvorí dokladovú časť informujúcu o uskutočnených operáciách užívateľa vo vzťahu k poskytovateľovi. Užívateľ súhlasí s meraním objemu prenesených dát prostriedkami poskytovateľa. Užívateľ dáva zároveň poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov do informačného systému poskytovateľa a za účelom vytvorenia internej databázy zákazníkov a ich vyhodnotenia v zmysle Čl. III ods. f).

3. Užívateľ prehlasuje že bol poučený o možnosti prístupu tretej osoby pomocou určitých programov k jeho PC a poskytovateľ nenesie v danom prípade žiadnu zodpovednosť za škody takto spôsobené. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom.

4. Užívateľ si je vedomý, že zmluvu podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení využívať služby. Užívateľ je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené s obsahom zmluvy a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Užívateľ si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby iným užívateľom.

5. Poskytovateľ nezaručuje užívateľovi neprerušované využívanie zariadení alebo služieb. Poskytovateľ nezaručuje že informácie, oznamy, dáta alebo iné súbory prenášané od užívateľa alebo smerom k nemu, budú prenášané v neporušenej forme alebo v prijateľnom časovom intervale. Akékoľvek prehlásenia alebo záruky či už priame alebo nepriame vrátane záruk týkajúcich sa neporušenia alebo vhodnosti pre určitý účel, sa týmto vylučujú a popierajú.

6. Sťažnosti a pripomienky užívateľa bude poskytovateľ vybavovať v súlade s platnými právnymi predpismi a bez ohľadu na to ako užívateľ svoje podanie označil. Podrobnosti a podmienky servisných a reklamačných postupov stanovuje Reklamačný poriadok poskytovateľa. Do reklamačného poriadku poskytovateľa môže užívateľ nahliadnuť v zákazníckom servise poskytovateľa alebo na web stránke www.oknet.sk, resp. na žiadosť užívateľa mu bude na úhradu zaslaný poštou alebo iným spôsobom.

7. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán. Vzťahy zmluvných strán, ktoré neupravujú VZP sa riadia ustanoveniami zák. Č. 513/1991 Z. b. Obchodný zákonník v platnom znení.

8. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje, vznikajúce pri prenose sa spracúvajú na účely podľa § 57 zákona 351 / 2011 Z.z.

VIII. Záverečné ustanovenia

Užívateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že bol pri jej podpise oboznámený s platnými VZP a tarifou a reklamačným poriadkom a vrátane podmienok služieb s mini súvisiacich. V prípade že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. VZP pre poskytovanie verejných služieb.

1. Reklamačný poriadok

Upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré vznikajú pri reklamácii poskytovaných služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti v internetovej sieti poskytovateľa.

2. Technické vybavenie

Technické vybavenie internetovej siete spoločnosti OKNET ako aktívne a pasívne zariadenia a kompletne príslušenstvo slúžiace na prepojenie jednotlivých uzlov siete a na pripojenie zákazníka do siete sú vo vlastníctve poskytovateľa.

3. Hlásenie porúch

Ak zákazník zistí poruchu na poskytovaných internetových službách spoločnosti OKNET, je nevyhnutné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu Hot-line linky

uvedenej nižšie. **Hot-line Pondelok – Piatok od 8.00 do 20.00 hod: +421 (0) 918 66 99 41,**

+421 56 652 47 32 e-mail: admin@sams.sk, V prípade ak užívateľ vyžaduje servisný zásah mimo uvedenej doby bude mu tento výjazd a servisné úkony v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

4. Porucha na zariadeniach patriacich spoločnosti

- Ak zákazník nahlásil poruchu v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 15.00 hod. sú servisní technici povinní začať s diagnostikou poruchy do 1 hodiny od nahlásenia. Ak porucha bola nahlásená mimo hore uvedeného času, sú servisní technici povinní začať diagnostiku najneskôr do 9.00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa.

- Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. routoch, switchoch, serveroch, káblových rozvodoch atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou poruchy do 3 hodín od diagnostiky poruchy.

- Ak je porucha v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu najneskôr v nasledujúci pracovný deň v čase od 8.00 hod. do 15.00 hod odo dňa nahlásenia poruchy. Oprava poruchy nezavinená poskytovateľom bude účtovaná podľa aktuálneho cenníka.

- V prípade neprístupnosti bytu alebo technologického uzla v pivničných alebo strešných priestoroch sa doba povinnej opravy predlžuje o čas neprístupnosti.

A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol využívať internetových služieb spoločnosti OKNET, viac ako 24 hodín a túto skutočnosť nahlásil na Hot-line linkách alebo na e-mail uvedený v bode 3, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Žiadosť o zľavu je zákazník povinný podať u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti do 14 dní od odo dňa odstránenia záady. Žiadosti o zľavu z ceny musia mať písomnú formu s podpisom zákazníka a doručené buď poštou alebo osobne na adresu spoločnosti. Reklamácia na zľavu z ceny je poskytovateľ povinný vybaviť najneskôr do 20 pracovných dní. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti o zľavu z ceny zaslané elektronickou poštou nemusia byť vybavené. V prípade, že si užívateľ neuplatní zľavu do 14 dní od vyriešenia poruchy, žiadosť nebude zohľadnená. Predchádzajúce ujednania v tomto článku sa vzťahujú iba na užívateľov, ktorí nemajú žiadne záväzky voči prevádzkovateľovi v čase poruchy. Pri prerušení poskytovaných služieb z dôvodov nezavinenou spoločnosťou OKNET (napr. výpadok el. energie, zásah blesku apod.), nemá užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti ceny za služby.

B) porucha zavinená zákazníkom - Za zavinenú poruchu sa považuje:

- ak zákazník akýmkoľvek spôsobom vo svojom počítači zmení nastavenia siete na iné hodnoty, než má pridelené spoločnosťou OKNET,

- ak pripojenie bude nefunkčné z dôvodu zavirenia počítača zákazníka počítačovým vírom, nainštaluje do počítača také programy, ktoré budú mať negatívny vplyv na prevádzku siete poskytovateľa.

V týchto prípadoch bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

5. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.

Ak si zákazník zakúpil od poskytovateľa sieťové zariadenia súvisiace s prevádzkou služby, má v záručnej dobe nárok na bezplatné odstránenie poruchy alebo výmenu chybného zariadenia v servisnom stredisku prevádzkovateľa. Záručná doba na zariadenia vo vlastníctve zákazníkov zakúpené v spoločnosti OKNET je 2 roky odo dňa zakúpenia. Ak si želá užívateľ odstránenie poruchy v mieste inštalácie zariadenia bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

6. Výjazd servisného technika

V prípade že je možné poruchu odstrániť na diaľku bez toho, aby technik musel uskutočniť výjazd do bytu zákazníka, alebo do lokálneho uzla ale zákazník aj napriek tomu žiada o výjazd do bytu, bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

7. Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

a) Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.

b) Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 20 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak.

8. Reklamácia správnosti úhrady

a) Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie 4. tohto reklamačného poriadku.

b) Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty ako v ustanovení 7.a) a 7.b) tohto reklamačného poriadku.

c) Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

9. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

a) Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

b) Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

c) Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

10. Mimosúdne riešenie sporov

Zmluvné strany prehlasujú, že v prípade sporu sa tento pokúsia vyriešiť mimo súdnu dohodu a v súlade s reklamačným poriadkom.