

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb spoločnosti EHS s.r.o.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

1. EHS spol. s r.o., pplk. Pljušťa 8, 909 01 Skalica, IČO: 36254002, zapísaná v OR, okr. súd Trnava, odd. Sro – vl. č. 14056/T (ďalej len „poskytovateľ“) stanovuje podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou EHS s.r.o. (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služieb, práva a povinnosti poskytovateľa služby ako aj zákazníkov (právnické a fyzické osoby), ktoré uzavrú s poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní služieb Internet (ďalej len „Zmluva“).
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby na základe Všeobecného povolenia č. 1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb účinným od 1.8.2005.

Čl. 2

Vymedzenie základných pojmov

1. Sieť Internet je celosvetová počítačová sieť umožňujúca komunikovať jej účastníkom medzi sebou a s inými pripojenými počítačovými systémami prostredníctvom komunikačných protokolov TCP/IP.
2. EHS s.r.o. Skalica, poskytuje pripojenie k sieti Internet na základe povolení platných v SR.
3. Zaujemca je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá požiadala poskytovateľa o poskytovanie služby.
4. Zákazník je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá využíva pripojenie do siete internet na komerčnom základe podľa zmluvy s prevádzkovateľom.
5. Pripojenie zákazníka k sieti Internet je nepretržitý prístup zákazníka k tejto sieti prostredníctvom príslušného zariadenia.
6. Rýchlosť pripojenia je prenosová rýchlosť pripojenia zákazníka do siete Internet.
7. Aktivácia, resp. deaktivácia prístupu je akt poskytovateľa, ktorým umožní, resp. znemožní pripojenie zákazníka.
8. Zdieľaná rýchlosť pripojenia je stav, kedy má definovaný počet zákazníkov určenú spoločnú rýchlosť pripojenia.
9. Agregácia je pomer 1:n, ktorý udáva počet zákazníkov využívajúcich spoločnú rýchlosť pripojenia.
10. Vírus je škodlivý počítačový program, ktorý sa šíri aj bez vedomia majiteľa napadnutého počítača. Poškodzuje napadnutý systém, zahľuje sieť a inak škodí.
11. SPAM je hromadná nevyžiadaná e-mailová správa.

Čl. 3

Špecifikácia služieb a vznik zmluvy

1. Poskytovateľ umožňuje pripojenie zákazníka k sieti Internet prostredníctvom rádiových zariadení, metalických, vedení, alebo optických vedení.
2. Poskytované služby pripojenia k sieti Internet sú služby s garantovanou rýchlosťou pripojenia a služby so zdieľanou rýchlosťou pripojenia.
3. Presná špecifikácia služieb pripojenia k sieti Internet a tiež doplnkových služieb je uvedená na webovej stránke poskytovateľa www.ehs.sk.
4. Vzniku zmluvy predchádza dopyt zákazníka, pri ktorom sú zákazníkovi odovzdané doklady s presnou špecifikáciou služieb a následne na to písomná objednávka zákazníka spísaná v sídle poskytovateľa alebo na jeho pobočkách.
5. Na základe písomnej objednávky je dohodnutý termín inštalácie služby, pri ktorom je zákazníkovi odovzdaný návrh zmluvy so špecifikáciou služby, tieto všeobecné podmienky a cenník (tarifa).
6. Zmluva o poskytovaní služieb Internet prostredníctvom siete EHS-Internet je uzavretá v termíne, ktorý stanoví poskytovateľ služby, v sídle poskytovateľa alebo na jeho pobočkách.
7. Zmluva musí byť uzavretá v písomnej podobe a potvrdená podpismi splnomocnených zástupcov poskytovateľa aj zákazníka.
8. Zmluva musí obsahovať presný a nezameniteľný výpočet jednorazovo a periodicky poskytovaných služieb, ceny a periodickú platbu s vyznačením periódy platenia.
9. Zmluva sa uzatvára na viazanú dobu, ktorú zákazník určí v objednávke a ktorej zodpovedá príslušný aktivačný poplatok. V prípade predčasnej výpovede zákazník uhradí zostávajúci počet mesačných poplatkov viazanej doby.
10. Po uplynutí zmluvného obdobia sa zmluva predlžuje na dobu neurčitú.

Čl. 4

Závazky a práva poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť záujemcovi prístup do siete Internet podľa týchto všeobecných podmienok a zmluvy, s výnimkou ustanovení odseku 2.
2. Poskytovateľ má právo odmietnuť poskytnúť záujemcovi prístup do siete Internet v prípadoch:
 - a) ak je toto na požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné
 - b) ak by si to vyžiadalo neprimerane vysoké náklady poskytovateľa
 - c) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa, alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal zmluvu so záujemcom uzatvorenú
 - d) záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami, zmluvou, špecifikáciou poskytovaných služieb, alebo s cenovými podmienkami
3. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť podmienky na aktiváciu spojenia medzi sídlom zákazníka a príslušným pripojným miestom poskytovateľa.
4. Poskytovateľ vytvorí zákazníkovi užívateľský účet najneskôr v deň inštalácie pripojenia.
5. Poskytovateľ umožní zákazníkovi využívať všetky služby Internetu, ktoré sú v súlade s špecifikáciami Internetu a to v rozsahu a počte určenom v týchto všeobecných podmienkach alebo zmluve.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodanie a inštaláciu technických a softwarových prostriedkov potrebných pre využívanie služieb Internetu v rozsahu služby určenej na objednávke alebo nad rámec služby na samostatnej objednávke v zmluvných cenách.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať zákazníka o každom plánovanom alebo inak predpokladateľnom obmedzení, či zastavení pripojenia do siete Internet minimálne 1 deň vopred elektronickou poštou, resp. na svojej webovej stránke.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavlní.
9. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za oneskorené nahlásenie závady.
10. Poskytovateľ môže dočasne obmedziť, alebo prerušiť prístup k sieti Internet zákazníkovi z dôvodu:
 - a) porušovania záväzkov zákazníka vyplývajúcich z týchto všeobecných podmienkach, alebo zmluvy
 - b) nezaplatenia ceny za poskytnuté služby vo výške a v lehote uvedenej vo všeobecných podmienkach, účtovnom doklade alebo zmluve
 - c) opráv, alebo údržby siete na nevyhnutnú dobu a v potrebnom rozsahu
 - d) z iných závažných prevádzkových, alebo technických dôvodov
 - e) rozhodnutia príslušných správnych orgánov Slovenskej republiky
 - f) ak to je v dôležitom verejnom záujme v zmysle § 42 ods. 7 zákona 195/2000 Z.z. o telekomunikáciách
11. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi obmedzením prístupu do siete Internet podľa ods. 10.
12. Poskytovateľ je oprávnený blokovat' komunikáciu zákazníka, ak táto vykazuje znaky vírusu, SPAMu, alebo iným spôsobom obťažuje účastníkov siete Internet.
13. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej zákaznikom.
14. Poskytovateľ je oprávnený vykonať technické opatrenia, ktorých účelom je zvýšenie bezpečnosti účastníkov siete Internet, za predpokladu, že to nespôsobí nadbytočné náklady zákazníkov.
15. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.
16. Poskytovateľ je oprávnený evidovať informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení a v rozsahu platného zákona o elektronických komunikáciách.

Čl. 5

Závazky zákazníka

1. Zákazník sa zaväzuje platiť včas ceny za poskytované služby v rozsahu zmluvy.
2. Zákazník zodpovedá za to, že jeho telekomunikačné zariadenie, ktoré sa pripája na telekomunikačné zariadenia poskytovateľa (pokiaľ nebolo dodané poskytovateľom), má platné technické a bezpečnostné osvedčenia, ktoré sú povinné na prevádzku v Slovenskej republike. Zákazník zodpovedá za stav svojho telekomunikačného zariadenia vrátane nastavenia parametrov.
3. Zákazník je povinný zaisťiť súčinnosť s poskytovateľom pri inštalácii, servise, alebo deinstalácii telekomunikačného zariadenia poskytovateľa súvisiaceho s poskytovanou službou. Súčinnosť spočíva hlavne v zabezpečení prístupu do priestorov, v ktorých je alebo má byť zariadenie umiestnené. Po inštalácii zákazník telekomunikačné zariadenia preberie do užívania a ich prevzatie potvrdí podpisom protokolu.
4. Zákazník sa zaväzuje, že telekomunikačné zariadenia dodané poskytovateľom nebude žiadnym spôsobom opravovať, upravovať, rozoberať, odpájať alebo preinštalovávať, že telekomunikačné zariadenia neprenehá alebo neposkytne k dispozícii tretím osobám a to akokoľvek formou a na akýkoľvek účel, a súčasne zabezpečí ich maximálnu ochranu pred poškodením, odcudzením, stratou, zničením, alebo neoprávnenou manipuláciou.
5. Zákazník sa zaväzuje udržiavať v tajnosti voči tretím osobám prístupové heslá a na požiadanie poskytovateľa v prípade podozrenia zo zneužitia treťou osobou ich bezodkladne zmeniť. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prístupom neoprávnených osôb k pripojeniu.
6. Zákazník sa zaväzuje, že služby poskytovateľa bude užívať v súlade s týmito všeobecnými podmienkami a v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Zákazník sa zaväzuje:
 - a) nešíriť v sieti Internet materiály podliehajúce licencií bez súhlasu výrobcu alebo majiteľa licencií
 - b) nešíriť v sieti Internet autorské materiály bez súhlasu autora,
 - c) nešíriť v sieti Internet informácie svojim obsahom závadné resp. obťažujúce (pomografia, SPAM, materiály odporujúce zákonom SR, popierajúce ľudské práva a podstatu európskej civilizácie, teórie antihumánnych vied, návody na kriminálnu alebo teroristickú činnosť, zakázané ideológie, okultné vedy, informácie úmyselne zavádzajúce atď.)
 - d) nevykonávať činnosť, ktorá môže spôsobiť škodu ostatným používateľom Internetu (neautorizované prenikanie do systémov iných používateľov, šírenie vírusov alebo inak škodlivého software, alebo iné nezodpovedné narábanie s nimi, atď.)
 - e) nezahľovať, alebo iným spôsobom nepoškodzovať, prevádzku siete Internet
7. Zákazník sa zaväzuje neposkytovať pripojenie k sieti Internet v prospech tretích osôb bez písomného súhlasu poskytovateľa.
8. Zákazník po zistení závady je povinný túto skutočnosť neodkladne nahlásiť poskytovateľovi a to telefonicky, alebo písomne.
9. Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu oznamovať poskytovateľovi zmenu údajov, potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy.

Čl. 6

Cena služieb a platobné podmienky

- Cena služieb (tarifa) je v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách určená dohodou zmluvných strán, tak že na jednotlivé služby sa bude vzťahovať platný cenník služieb poskytovateľa, ktorý je prístupný na webovej stránke poskytovateľa www.ehs.sk a ktorý bol zákazníkovi odovzdaný pri podpise objednávky, alebo kedykoľvek, keď dôjde k zmene ceny. Doručením cenníka zákazníkovi sa tento stáva pre neho záväzný a považuje sa za paušálny zúčtovací cenový predpis za poskytovanie služieb na nasledujúce kalendárne mesiace, pričom cenu v tomto predpise je zákazník povinný uhrádzať za každý mesiac poskytnutých služieb poskytovateľovi, so splatnosťou najneskôr do 20. dňa príslušného mesiaca.
- Zapožičané zariadenie je majetkom poskytovateľa, pokiaľ si ho zákazník neodkúpi do osobného vlastníctva. Po ukončení zmluvného vzťahu zákazník musí zariadenie vrátiť, inak bude od neho vymáhaná čiastka v plnej výške ceny zariadenia.
- Ak zmluva nestanovuje inak, je účtovné obdobie jeden kalendárny mesiac.
- Ceny služieb sú účtované nasledovne:
 - poplatky za služby, ktoré sú určené paušálne zúčtovacím predpisom, sú účtované v priebehu príslušného účtovného obdobia
 - poplatky za služby, ktoré sú stanovené podľa odobratého množstva, sú účtované po skončení príslušného účtovného obdobia na základe faktúry vystavenej poskytovateľom
- V prípade aktivácie v priebehu mesiaca je účtovanie služby nasledovné:
 - do 12. dňa v mesiaci zákazník uhradí plnú mesačnú sadzbu
 - od 13. do 24. dňa v mesiaci zákazník uhradí 50% mesačnej sadzby
 - po uplynutí 24. dňa v mesiaci – to bude pomerná časť mesačnej sadzby pripadajúca na zodpovedajúci počet dní k celkovému počtu dní v danom kalendárnom mesiaci.
- K cene sa pripočíta daň z pridanej hodnoty podľa platných predpisov.
- Poplatky za služby uhradí zákazník bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa alebo v hotovosti.
- Zákazník môže podľa zmluvy platiť za služby formou zloženia zálohy.
- Poskytovateľ je povinný do konca mesiaca nasledujúceho po ukončení účtovného obdobia zaslať užívateľovi vyúčtovanie uhradených a poskytnutých služieb, pričom zmluvné strany sú povinné vyrovnáť si akékoľvek pohľadávky a záväzky, ktoré im vzniknú na základe tohto vyúčtovania.
- Zákazník sa zaväzuje, že riadne a včas uhradí poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby.
- Ak zákazník neuhradí platbu do posledného dňa v mesiaci, v ktorom je platba splatná, má poskytovateľ nárok na úrok z omeškania vo výške 0.5% z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený deaktivovať služby pre zákazníka až do úplného uhradenia platby a poplatkov z omeškania s právom účtovať poplatok za opätovnú aktiváciu. Toto oprávnenie sa vzťahuje aj na služby pre zákazníka v omeškaní, ktoré sú upravené inou zmluvou o poskytovaní pripojenia do siete Internet. Opätovná aktivácia je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných záväzkov zákazníka poskytovateľovi.

Čl. 7

Reklamačný poriadok

- Zákazník môže proti vyúčtovaniu podať písomnú reklamáciu v lehote do 30 dní od doručenia vyúčtovania.
- Zákazník môže proti kvalite služby podať písomnú reklamáciu v lehote do 30 dní od zistenia, že služba nie je poskytovaná podľa zverejnených špecifikácií. Toto ho však nezabavuje povinností vyplývajúcich z čl. 5 bod 8.
- Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na platbu. Výsledok prešetrenia oznámi poskytovateľ zákazníkovi v lehote do 30 dní od doručenia reklamácie. V prípade, že reklamácia proti vyúčtovaniu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude príslušná zľava zohľadnená v najbližšom účtovnom období znížením poplatku za služby, alebo vyplatením v hotovosti.
- Pri nahlásenom výpadku spojenia pevnou linkou počas silnej prevádzky (pracovné dni od 7.00 do 19.00 hod.), za ktorý podľa týchto všeobecných podmienok nesie zodpovednosť poskytovateľ, sa určuje zmluvná pokuta podľa nasledujúcich kritérií, pričom jednotlivé kritériá nie je možné kombinovať v rámci jedného dňa:
 - výpadok v trvaní od 1 do 6 hodín 10% mesačnej sadzby
 - výpadok v trvaní od 6 do 12 hodín 20% mesačnej sadzby
 - 6 až 12 výpadkov behom dňa 10% mesačnej sadzby
 - viac ako 12 výpadkov v priebehu dňa 20% mesačnej sadzby
- Pri súčte dôb nahlásených výpadkov pripojenia do siete Internet za mesiac vyššom než 168 hodín (1 kalendárny týždeň) poskytovateľ zníži zákazníkovi mesačnú sadzbu na celý nasledujúci mesiac o 50%. Keď tento súčet prekročí 336 hodín, zákazník má nárok na bezplatné užívanie služieb celý nasledujúci mesiac.
- Pri výpadkoch, ktoré nie sú zahrnuté v bode 4 a 5 sa vyjadruje zľava pomernou časťou z mesačnej sadzby.
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zníženú kvalitu spojenia zákazníka s pripojným miestom siete poskytovateľa pri použití iných zariadení na strane zákazníka, ako doporučených poskytovateľom.
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu a prípadné výpadky spojenia medzi sídlom zákazníka a pripojným miestom poskytovateľa, ak ho nevybudoval sám poskytovateľ.
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát prenášaných zákaznikom v sieti Internet.
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zneužitie prístupu použitím prístupového hesla zákazníka tretími osobami.
- Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu služieb, uvádzaných v cenníku ako dodatkové (správa mail serveru).
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za krátkodobú zníženú priepustnosť komunikačných kanálov, ani za zníženú priepustnosť a výpadky spôsobené subdodávateľmi alebo vyššou mocou (výpadky elektrickej energie, živelná pohroma, búrka).
- Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú výpadkom služby, nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.

Čl. 8

Zmeny a ukončenie zmluvy

- Zmeny a doplnenia k zmluve o poskytovaní prístupu k sieti Internet vrátane zmeny cien a rozsahu poskytovaných služieb sa vykonávajú písomným očíslovaným dodatkom zmluvy, podpísanými oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu zákazníka a bez nároku zákazníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu, ak budú nároky zákazníka zabezpečené na rovnakej úrovni, ako vyplývajú z tejto zmluvy uzavretej s poskytovateľom. Zákazník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce mu zo zmluvy na základe predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.
- Zákazník môže ukončiť zmluvu pred vypršaním doby viazanosti písomnou výpoveďou s lehotou 30 dní začínajúcou od prvého dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi, a doplnení mesačných poplatkov viazanej doby.
- Zákazník môže po uplynutí doby viazanosti zmluvu bezúplatne ukončiť s výpoveďou lehotou 30 dní.
- Ukončiť zmluvu môžu zmluvné strany aj dohodou k vzájomne dohodnutému dátumu. Za ukončenie zmluvy dohodou sa pokladá aj uzatvorenie novej zmluvy o poskytovaní prístupu k sieti Internet, pričom na novej zmluve musí byť uvedené číslo zmluvy, ktorá sa ukončuje.
- Poskytovateľ je oprávnený ukončiť zmluvu
 - ak zákazník nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni splatnosti
 - ak zákazník opakovane porušuje všeobecné podmienky, alebo zmluvu
- Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť zmluvu okamžite bez výpovednej lehoty, ak druhá strana podstatne poruší ustanovenia zmluvy.

Čl. 9

Osobitné ustanovenia

- Zákazník vyslovene a neodvolateľne súhlasí s tým, aby sa jeho osobné údaje spracovali a uschovali na prevádzkové účely poskytovateľa. V zmysle platných predpisov poskytovateľ neposkytne informácie o zákazníkovi tretím osobám a ani neumožní prístup k takýmto informáciám a zaviaže primerane aj svojich zamestnancov, ktorí budú mať k týmto informáciám v rámci služobných povinností prístup.
- Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje zákazníka bude používať a uschovávať iba na účely vlastnej potreby.
- Akékoľvek zmeny alebo doplnenia súvisiace so zmluvou o poskytovaní prístupu k sieti Internet sa budú realizovať písomne na korešpondenčnú adresu v záhlaví zmluvy.
- V prípade bezdôvodného neprevzatia zásielky sa za deň doručenia považuje štvrtý kalendárny deň po dni odmietnutia prevzatia zásielky zmluvnou stranou alebo štvrtý kalendárny deň po márnom uplynutí lehoty určenej Slovenskou poštou na prevzatie zásielky v zmysle platných predpisov.
- Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených vo všeobecných podmienkach alebo zmluve, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok zmluvy, iba ak by to bolo výslovne zmluvne dohodnuté inak.
- Zmluvné strany zodpovedajú za škody, ktoré spôsobili hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselne, a to v plnej výške preukázanej súdnym alebo iným obdobným záväzným rozhodnutím.
- Na ostatné prípady sa vzťahujú primerané ustanovenia Obchodného zákonníka.

Čl. 10

Záverečné ustanovenia

- Poskytovateľ je v zmysle § 57 ods. 2 Zákona oprávnený bez súhlasu zákazníka ziskávať a spracúvať údaje zákazníkov, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby, alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť pre účely:
 - uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
 - fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok
- Zmluva o poskytovaní prístupu k sieti Internet sa riadi v otázkach, ktoré nie sú v nej výslovne upravené, Obchodným zákonníkom a Zákonom o elektronických komunikáciách v platnom znení.
- V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu v mieste sídla poskytovateľa.
- Servisná linka (hotline) ako aj iné kontaktné linky sú uvedené v nastaveniach prístupu na Internet, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňom 25.8.2010.