

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

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť EHS, 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 § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných Poskytovateľom (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 verejných služieb.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby na základe Všeobecného povolenia č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb účinným od 1.10.2014 (ďalej len „Všeobecné povolenie“).
3. Spoločnosť Artos, a.s. so sídlom Belopotockého 4, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 45559503, DIČ: 2023038963 (ďalej len „Artos“) na základe registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiiu č. TKR/308 a v súlade so Zákonom SR č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii (ďalej len „Zákon č. 308/2000“) je oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb a zmluvne splnomocnila Poskytovateľa na vykonávanie všetkých úkonov spojených so sprostredkovaním činností prevádzkovateľa retransmisie a Zmluvou o poskytovaní verejných služieb.
4. Spoločnosť DH Telecom, s.r.o. so sídlom Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 35978554, DIČ: 2022134389 (ďalej len „DH Telecom“) je oprávnená poskytovať služby verejnej telefónnej siete na základe splnenia podmienok Všeobecného povolenia a splnenia oznamovacej povinnosti Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR zo dňa 01.03.2006 pod VS 9612301065 a zmluvne splnomocnila Poskytovateľa na vykonávanie všetkých úkonov spojených so sprostredkovaním činností podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu a Zmluvou o poskytovaní verejných služieb.
5. Spoločnosť 4NET.TV services s.r.o. so sídlom Češkova 834, 530 02 Pardubice, Česko, IČO: 03582337 (ďalej len „4NET“) na základe registrácie udelenej Radou pre rozhlasové a televízne vysielanie ČR pod Sp. Zn.:2015/281/SMU/4ne je oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych a rozhlasových programových služieb a zmluvne splnomocnila Poskytovateľa na vykonávanie všetkých úkonov spojených so sprostredkovaním činností prevádzkovateľa retransmisie a Zmluvou o poskytovaní verejných služieb.

Čl. 2 Vymedzenie základných pojmov

1. „**Poskytovateľ**“ je vlastník elektronických komunikačných sietí a Poskytovateľ služieb na základe Zákona, týchto Všeobecných podmienok, Zmluvy o poskytovaní verejných služieb a inej Zmluvnej dokumentácie. Poskytovateľ ako sprostredkovateľ zároveň zabezpečuje sprostredkovanie retransmisie televíznych programových služieb a iných služieb prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa na základe uzatvorenej zmluvy medzi Poskytovateľom a držiteľom oprávnenia poskytovať služby retransmisie spoločnosťou Artos, 4NET a držiteľom oprávnenia poskytovať služby verejnej telefónnej siete spoločnosťou DH Telecom.
2. „**Sieť Internet**“ alebo „**Internet**“ je celosvetová počítačová sieť umožňujúca komunikovať jej účastníkom medzi sebou a s inými pripojenými počítačovými systémami prostredníctvom komunikačných protokolov TCP/IP.

3. „**Záujemca**“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá požiadala, objednala alebo inak prejaví záujem o poskytovanie služieb Poskytovateľom.
4. „**Zákazník**“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
5. „**Pripojenie zákazníka k sieti Internet**“ je nepretržitý prístup Zákazníka k Internetu prostredníctvom príslušného zariadenia a činností, ktoré zabezpečuje Poskytovateľ na základe uzatvorenej Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok so Zákazníkom.
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 v zmysle Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo Zákona.
8. „**Zdieľaná rýchlosť pripojenia**“ je stav, kedy má definovaný počet Zákazníkov určenú spoločnú rýchlosť pripojenia, ktorá je pomerne medzi nich rozdelená.
9. „**Agregácia**“ je pomer 1:n, ktorý udáva počet Zákazníkov využívajúcich spoločnú rýchlosť pripojenia.
10. „**Vírus**“ je škodlivý počítačový program alebo kód, ktorý sa šíri aj bez vedomia majiteľa alebo užívateľa napadnutého počítača. Poškodzuje napadnutý systém, zahľucuje sieť, inak poškodzuje hardware alebo software alebo vytvára iné neželané následky.
11. „**SPAM**“ je hromadná nevyžiadaná e-mailová alebo iná správa.
12. „**Zmluva**“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Zákazníkom vrátane všetkých prípadných zmien, dodatkov a doplnkov a pozostáva zo všetkej Zmluvnej dokumentácie, ktorá sa označením viaže k príslušnej Zmluve.
13. „**Zmluvnou dokumentáciou**“ sú Všeobecné podmienky, tarifa (cenník), podmienky kampane, spotrebiteľské informácie a vyhlásenia, reklamačné poriadky ARTOS, 4NET, DH Telecom a pod. a iné dodatky, dohody a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva, resp. ktoré sa týkajú zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
14. „**Hlasové služby – VOIP**“ sú služby poskytované Poskytovateľom na základe Zmluvy uzatvorenej so Zákazníkom, kde Poskytovateľ zabezpečuje, aby príslušný poskytovateľ služieb verejnej telefónnej siete (čl. 1 bod 4 týchto Všeobecných podmienok) vykonal prenos hlasu Zákazníka prostredníctvom internetového protokolu inému účastníkovi telefónnej služby.
15. „**Televízne programové služby**“ sú služby poskytované Poskytovateľom na základe Zmluvy uzatvorenej so Zákazníkom, kde Poskytovateľ zabezpečuje, aby príslušný prevádzkovateľ retransmisie (čl. 1 bod 3 týchto Všeobecných podmienok) poskytol Zákazníkovi retransmisiu televíznych a prípadne aj rozhlasových programov prostredníctvom elektronických komunikačných sietí Poskytovateľa.
16. „**Objednávka**“ je návrh na uzatvorenie Zmluvy zo strany Záujemcu podaný prostredníctvom webového sídla Poskytovateľa www.ehs.sk, alebo v sídle alebo pobočkách Poskytovateľa.
17. „**Služba**“ je verejná elektronická komunikačná služba poskytovaná Poskytovateľom pozostávajúca najmä zo zabezpečenia Pripojenia zákazníka k sieti Internet, Hlasových služieb – VOIP a Televíznych programových služieb.
18. „**Porucha**“ je vadou Služby, kedy je úplne prerušené poskytovanie Služieb Zákazníkovi v dôsledku výskytu fyzickej, softwarovej alebo inej systémovej chyby v elektronickej komunikačnej sieti alebo elektronickej komunikačnej službe, ktorú je pre obnovenie poskytovania Služieb potrebné odstrániť.
19. „**Spotrebiteľský zákon**“ je zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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. Hlasové služby – VOIP sú poskytované v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky podľa čl. 1 bod 4 a čl. 2 bod 1 týchto Všeobecných podmienok. Terminácia hovorov je smerovanie Účastníckovej hlasovej

- prevádzky k alternatívnym hlasovým operátorom s príslušným oneskorením. Prenos hlasovej prevádzky zabezpečuje IP protokol (VoIP).
4. Televízne programové služby sú poskytované v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky v rozsahu registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiu SR č. TKR/308/2011 a č. TKR/282/2011 podľa čl. 1 bod 3 a čl. 2 bod 1 týchto Všeobecných podmienok.
 5. Presná špecifikácia Služieb poskytovaných Poskytovateľom je uvedená na webovej stránke Poskytovateľa www.ehs.sk a zároveň je dostupná v sídle alebo pobočkách Poskytovateľa.
 6. Vzniku Zmluvy predchádza dopyt Záujemcu, pri ktorom sú Záujemcovi odovzdané alebo sprístupnené na webovom sídle Poskytovateľa doklady s presnou špecifikáciou služieb poskytovaných Poskytovateľom a následne na to písomná Objednávka Záujemcu spísaná v sídle Poskytovateľa, webovom sídle Poskytovateľa alebo na jeho pobočkách.
 7. Na základe písomnej Objednávky Záujemcu uzavrie Poskytovateľ so Záujemcom Zmluvu, pokiaľ Záujemca spĺňa podmienky stanovené v týchto Všeobecných podmienkach a v Zákone. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvoriť Zmluvu, ak Zákon alebo Všeobecné podmienky neustanovujú inak, v prípade ak:
 - a) je poskytovanie služieb na základe Zmluvy na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
 - b) Záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho verejné služby podľa Zákona, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu;
 - c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy, Všeobecných podmienok a/alebo cenníka.
 8. Zmluva musí byť uzavretá v písomnej podobe a podpísaná oprávneným zástupcom Poskytovateľa a Zákazníkom. V prípade, ak Zmluvu uzatvára za Zákazníka splnomocnenec, podpis splnomocniteľa (Zákazníka) musí byť na plnomocenstve úradne overený.
 9. Zmluva musí obsahovať najmä:
 - a) presný a nezameniteľný výpočet jednorazovo a/alebo periodicke poskytovaných Služieb,
 - b) ceny (vrátane DPH) za poskytované Služby,
 - c) v prípade periodickej platby vyznačenie periódy platenia za príslušné zúčtovacie obdobie,
 - d) identifikačné údaje zmluvných strán,
 - e) možnosť Zákazníka zverejniť alebo nezverejniť jeho osobné údaje v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a možnosť vybrať si, ktoré údaje zverejní,
 - f) čas trvania zmluvy, podmienky jej predĺženia, ukončenia, vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby,
 - g) spôsoby odškodnenia a systém úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb,
 - h) spôsob urovnávania sporov podľa § 75 Zákona,
 - i) druhy opatrení, ktoré môže Poskytovateľ prijať v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo v prípade jej ohrozenia či poškodenia.
 10. Na základe Objednávky Záujemcu je dohodnutý termín inštalácie Služby, pri ktorom je zákazníkovi odovzdaný na podpis návrh Zmluvy so špecifikáciou Služby, tieto Všeobecné podmienky, cenník (tarifa) a ostatná príslušná Zmluvná dokumentácia, ak nebola Zmluva a iná príslušná Zmluvná dokumentácia podpísaná a prevzatá Zákazníkom v sídle Poskytovateľa alebo na jeho pobočkách.
 11. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Záujemcu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie dokladu totožnosti, vyhotoviť jeho kópiu alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Záujemcu.

Čl. 4

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Služby podľa týchto Všeobecných podmienok, Zmluvy a Zákona. Poskytovateľ a Zákazník sa môžu dohodnúť, že Poskytovateľ odplatne poskytne Zákazníkovi zariadenia Poskytovateľa umožňujúce prístup k Službám.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť podmienky na aktiváciu spojenia medzi koncovým bodom umiestneným v sídle/bydlisku Zákazníka a príslušným prípojným miestom Poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za to, že Zákazník nevytvoril fyzické a technické podmienky pre zriadenie prípojného miesta, resp. pre poskytovanie Služieb a z toho dôvodu nemôže riadne využívať Služby. Nárok na odmenu Poskytovateľa tým nie je dotknutý za predpokladu, že Poskytovateľ uskutočnil všetky potrebné úkony na jeho strane v súlade so Zmluvou.
3. Poskytovateľ vytvorí Zákazníkovi užívateľský účet najneskôr v deň inštalácie pripojenia.
4. Poskytovateľ po uzatvorení Zmluvy prideli Zákazníkovi telefónne číslo, ak sú Hlasové služby – VOIP predmetom Zmluvy.
5. Poskytovateľ umožní Zákazníkovi využívať všetky Objednávkou požadované Služby, ktoré sú v súlade s špecifikáciami daných Služieb a to v rozsahu a počte určenom v týchto Všeobecných podmienkach, Zmluve alebo inej Zmluvnej dokumentácii.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodanie a inštaláciu technických a softwarových prostriedkov potrebných pre využívanie Služieb v rozsahu Služby určenej v Objednávke Zákazníkom alebo nad rámec služby na samostatnej Objednávke v zmluvných cenách, pokiaľ to umožňuje hardwarové a softwarové vybavenie Zákazníka.
7. Poskytovateľ je povinný informovať zákazníka o každom plánovanom alebo inak predpokladateľnom obmedzení, či zastavení pripojenia do siete Internet a o prípadnej potrebe súčinnosti zákazníka pri revízii/výmene/oprave koncového zariadenia a/alebo koncového bodu v dispozícii zákazníka, a to minimálne 1 deň vopred elektronickou poštou a/alebo telefonicky (textovou správou a/alebo iným telefonickým oznámením), resp. na svojej webovej stránke.
8. Poskytovateľ môže dočasne obmedziť, alebo prerušiť poskytovanie Služieb Zákazníkovi z dôvodu:
 - a) podstatného porušenia záväzkov Zákazníka vyplývajúcich zo Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služieb však možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení zo strany Poskytovateľa,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny vrátane zmluvných a iných sankcií za poskytnuté Služby vo výške a v lehote uvedenej v Zmluve alebo účtovnom doklade, či vyúčtovaní; dočasne prerušiť poskytovanie Služieb však možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení zo strany Poskytovateľa,
 - c) opráv, alebo údržby elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa na nevyhnutnú dobu a v potrebnom rozsahu,
 - d) z iných závažných prevádzkových, alebo technických dôvodov,
 - e) rozhodnutia príslušných správnych orgánov Slovenskej republiky.
9. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Zákazníkovi obmedzením prístupu Služieb podľa bodu 8, ako aj nezodpovedá za odcudzenie, stratu, zničenie, poškodenia dát Zákazníka pri používaní Služieb. Poskytovateľ sa v takom prípade taktiež nedostáva do omeškania poskytovania Služieb a nemožno voči nemu uplatniť žiadne zmluvné, či mimozmluvné sankcie a nároky z väd súvisiace s obmedzením, či prerušením Služieb.
10. Poskytovateľ je oprávnený blokovat' komunikáciu Zákazníka, ak táto vykazuje znaky Vírusu, SPAMu, alebo iným spôsobom obťažuje, ohrozuje alebo obmedzuje používanie Služieb ostatných účastníkov siete Internet.
11. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej Zákazníkom popísanej v bode 10.
12. Poskytovateľ je oprávnený vykonať technické opatrenia, ktorých účelom je zvýšenie bezpečnosti účastníkov siete Internet, za predpokladu, že to nespôsobí nadbytočné náklady Zákazníkov.
13. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ tieto údaje nepostupuje tretím stranám, ani ich nevyužíva na automatizované individuálne rozhodovanie, či profilovanie klienta.
14. Poskytovateľ je oprávnený evidovať informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, prevádzkové údaje a údaje komunikujúcich strán podľa príslušných ustanovení a v rozsahu platného Zákona. Poskytovateľ je oprávnený tieto údaje využívať na účely zabezpečenia riadenia a prevádzky siete, služieb, vybavovania otázok užívateľa, odhaľovania protiprávných konaní a poskytovania súčinnosti orgánom štátu.
15. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať antivírusovú a antispamovú kontrolu elektronickej pošty Zákazníka.
16. Poskytovateľ je v rámci poskytovania Služieb oprávnený zablokovať alebo iným spôsobom obmedziť používanie alebo prístup ku konkrétnym protokolom alebo adresám za účelom zaistenia bezpečnosti, integrity siete a dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov.

17. Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenú na elektronickej komunikačnej sieti v jeho vlastníctve a na ním poskytnutom zariadení.
18. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Zákazníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Zmluvy a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Zákazníkovi, že došlo k podstatnej zmene Zmluvy s odkazom na miesto, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
19. Poskytovateľ zabezpečuje svojim Zákazníkom prístup k informačnej službe o telefónnych číslach.
20. Poskytovateľ ako sprostredkovateľ je oprávnený poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb od ktoréhokoľvek poskytovateľa retransmisie televíznych programových služieb uvedeného v čl. 1 alebo od oboidvoch súčasne.

Čl. 5

Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník sa zaväzuje najmä:
 - a) platiť riadne a včas odplatu za poskytované Služby v rozsahu Zmluvy,
 - b) plniť si riadne a včas svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a Zákona,
 - c) používať Služby v súlade so Zmluvou a Zákonom
2. Zákazník je povinný zabezpečiť, 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 a spĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov. Zákazník zodpovedá za stav svojho telekomunikačného zariadenia vrátane jeho nastavenia.
3. Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri inštalácii, servise, odstraňovaní Porúch, vybavovaní reklamácií, deinštalácii telekomunikačného zariadenia alebo pri iných súvisiacich úkonoch Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou. Súčinnosť spočíva hlavne v zabezpečení prístupu do priestorov, v ktorých je alebo má byť zariadenie umiestnené alebo inštalovaná Služba. V prípade neposkytnutia akejkoľvek potrebnej súčinnosti podľa Zmluvy zo strany Zákazníka, Poskytovateľ sa nedostáva do omeškania s plnením si povinností podľa Zmluvy. 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 akoukoľvek formou a na akýkoľvek účel, a súčasne zabezpečí ich maximálnu ochranu pred poškodením, odcudzením, stratou, zničením, alebo neoprávnenou manipuláciou. Poskytovateľ nie je zodpovedný za používanie zariadení pre prístup k Službám, ktoré neschválil alebo neposkytol.
5. Zákazník sa zaväzuje udržiavať v tajnosti voči tretím osobám užívateľské prístupové údaje, najmä 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 a zariadenia Poskytovateľa bude užívať v súlade so Zmluvou, technickými návodmi Poskytovateľa a v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Zákazník sa zaväzuje najmä:
 - a) nešíriť v sieti Internet materiály podliehajúce licencií bez súhlasu výrobcu alebo majiteľa licencie,
 - b) nešíriť v sieti Internet autorské materiály bez súhlasu autora,
 - c) nešíriť v sieti Internet informácie svojím obsahom závadné resp. obťažujúce (pornografia, 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) nezahľcovať, alebo iným spôsobom nepoškodzovať prevádzku siete Internet,

- f) v súvislosti s používaním Služieb nešíriť, nearchivovať alebo iným spôsobom nedisponovať s údajmi, kódmi alebo iným elektronickým obsahom tak, že by mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu,
 - g) nepoužívať Služby v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi a dobrými mravmi.
7. Konanie (vrátane opomenutia konania) Zákazníka v rozpore s čl. 5 bod 6 sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
 8. Zákazník sa zaväzuje neposkytovať pripojenie k sieti Internet v prospech tretích osôb bez písomného súhlasu Poskytovateľa. Zákazník sa zaväzuje využívať Služby výhradne pre svoju potrebu a svojich blízkych a nie je oprávnený k žiadnemu inému využitiu Služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
 9. Zákazník po zistení akejkoľvek vady Služieb, vrátane Poruchy, je povinný túto skutočnosť bezodkladne a preukázateľne nahlásiť Poskytovateľovi a to telefonicky, alebo písomne, inak nie je Poskytovateľ povinný poskytnúť zľavu podľa čl. 7 body 7, 8 a nedostáva sa do omeškania s plnením svojich povinností.
 10. Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu oznamovať Poskytovateľovi zmenu údajov, potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy.
 11. Zákazník je povinný umožniť Poskytovateľovi všetky úkony pre zabezpečenia plnenia Zmluvy, najmä je povinný na požiadanie predložiť titul na užívanie nehnuteľnosti, ktorá bude miestom inštalácie Služieb.
 12. Zákazník týmto udeľuje súhlas na uskutočňovanie akýchkoľvek nevyhnutných prác Poskytovateľom za prítomnosti Zákazníka, resp. jeho splnomocneného zástupcu, súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä montáž, údržba, oprava, nastavenie, meranie, demontáž alebo iné súvisiace úkony v mieste inštalácie alebo používania Služieb Zákazníkom. Uvedené taktiež zahŕňa umožnenie prístupu k súčastiam a zariadeniam elektronických komunikačných sietí nachádzajúcich sa v nehnuteľnosti poskytovania Služieb. Ak je potrebný súhlas tretej osoby, zákazník sa ho zaväzuje zaobstarať.
 13. Zákazník berie na vedomie, že pri používaní Služieb (najmä online služby) môžu existovať určité aplikácie alebo kódy, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup k údajom Zákazníka alebo spôsobiť stratu, poškodenie alebo zničenie dát Zákazníka, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá. Zákazník je povinný zabezpečiť svoj hardware a software pred počítačovými vírusmi alebo škodlivými kódmi a prijať opatrenia za účelom predídenia ich šíreniu.
 14. Zákazník sa zaväzuje nevykonávať ani neumožniť vykonávať akékoľvek zásahy do sietí a zariadení Poskytovateľa.
 15. Zapožičané zariadenie je majetkom Poskytovateľa, pokiaľ si ho Zákazník neodkúpi do vlastníctva. Po ukončení zmluvného vzťahu Zákazník musí zariadenie vrátiť, inak bude od neho vymáhaná čiastka v plnej výške ceny zariadenia.

Čl. 6

Cena služieb a platobné podmienky

1. 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 je Zákazníkovi odovzdaný pri podpise Zmluvy, alebo kedykoľvek, keď dôjde k zmene ceny. Cenník sa považuje za všeobecný zúčtovací cenový predpis za poskytovanie Služieb Poskytovateľom počas platnosti Zmluvy. Zmluvné strany si môžu v Zmluve vymieniť osobitné dojednanie cien. Zákazník je povinný uhrádzať cenu za každý mesiac poskytnutých služieb Poskytovateľom, so splatnosťou najneskôr do 20. dňa príslušného kalendárneho mesiaca, ak nie je v Zmluve alebo faktúre ustanovené inak.
2. Ak Zmluva nestanovuje inak, je zúčtovacie obdobie jeden kalendárny rok, pričom bod 1 tohto článku nie je dotknutý.
3. Ceny služieb sú účtované nasledovne:
 - a) poplatky za služby, ktoré sú určené všeobecne zúčtovacím predpisom (Cenník), sú účtované po skončení príslušného účtovného obdobia,
 - b) poplatky za služby, ktoré sú stanovené podľa odobratého množstva, sú účtované po skončení príslušného účtovného obdobia na základe vyúčtovania vystaveného Poskytovateľom.
4. V prípade aktivácie v priebehu mesiaca je účtovanie Služby nasledovné:

- a) do 12. dňa v mesiaci Zákazník uhradí plnú mesačnú sadzbu,
 - b) od 13. do 24. dňa v mesiaci Zákazník uhradí 50% mesačnej sadzby,
 - c) po uplynutí 24. dňa v mesiaci – má Zákazník zostatok mesačnej sadzby zdarma
5. V cene je započítaná daň z pridanej hodnoty podľa platných predpisov.
 6. Cenu za Služby uhradí Zákazník v hotovosti, alebo bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa s uvedením príslušného variabilného symbolu a riadnej identifikácie platby. Cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania riadne identifikovanej platby na účet Poskytovateľa. Ak v dôsledku zlej identifikácie platby nebude možné priradiť platbu ku konkrétnemu Zákazníkovi, cena sa nepovažuje za uhradenú a Zákazník sa môže dostať do omeškania.
 7. Zákazník môže podľa Zmluvy platiť za služby formou zloženia zálohy.
 8. Poskytovateľ je povinný do 10. dňa mesiaca nasledujúceho po ukončení zúčtovacieho obdobia zaslať Zákazníkovi vyúčtovanie uhradených/neuhradených a poskytnutých Služieb, pričom zmluvné strany sú povinné vyrovnať si akékoľvek pohľadávky a záväzky, ktoré im vzniknú na základe tohto vyúčtovania v lehote tam uvedenej.
 9. Ak zákazník neuhradí cenu za poskytnuté Služby v lehote splatnosti, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania vo výške 0.03% z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy. Zákazník je povinný ďalej uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie dlžnej sumy, vrátane nákladov na upomienky a pod.. V takom prípade sa uplatní primerane čl. 4 bod 8 písm. b) týchto Všeobecných podmienok s právom účtovať poplatok za opätovnú aktiváciu Služieb v zmysle cenníka. Opätovná aktivácia je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných záväzkov Zákazníka Poskytovateľovi.
 10. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Zákazník 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 Zákazníka za predpokladu, že prevodom nedôjde k zhoršeniu vymožitelnosti či zabezpečenia prípadnej pohľadávky Zákazníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Zákazník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
 11. Poskytovateľ vyhlasuje a Zákazník berie na vedomie, že Poskytovateľ bude vo vzťahu k sprostredkovaniu Hlasových služieb – VOIP a Televíznych programových služieb prostredníctvom elektronických komunikačných sietí Poskytovateľa účtovať Zákazníkovi len cenu, ktorá bude fakturovaná Poskytovateľovi zo strany Artos, 4NET a DH Telecom za služby retransmisie televíznych programov, verejnej telefónnej siete a iných súvisiacich služieb.
 12. Zákazník sa zaväzuje, že v prípade porušenia svojich povinností stanovených v čl. 5 bod 2, 4, 6, 8, 14, 15 uhradí Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 150,- € za každé jednotlivé porušenie povinnosti, pričom nárok Poskytovateľa na náhradu škody tým nie je dotknutý.
 13. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam Zákazníka.

Čl. 7

Reklamačný poriadok

1. Reklamačné podmienky uvedené v tomto článku sa vzťahujú výhradne na reklamácie týkajúce sa služieb Internet. V prípade Hlasových služieb – VOIP a Televíznych programových služieb sa uplatnia reklamačné poriadky príslušných poskytovateľov, ktoré tvoria prílohu Zmluvnej dokumentácie.
2. Zákazník môže proti vyúčtovaniu Služieb podať písomnú reklamáciu v lehote do 30 dní od doručenia vyúčtovania alebo faktúry. V prípade uplynutia uvedenej 30 dňovej lehoty, nie je Poskytovateľ povinný reklamácií vyhovieť.
3. Zákazník môže proti kvalite Služby podať písomnú reklamáciu v lehote do 30 dní od preukázateľného zistenia, že Služba nie je poskytovaná podľa deklarovaných špecifikácií. Toto ho však nezaväzuje povinností vyplývajúcich z čl. 5 bod 9. V prípade uplynutia uvedenej 30 dňovej lehoty, Poskytovateľ nie je povinný reklamácií vyhovieť.

4. Podanie akejkoľvek reklamácie nemá odkladný účinok na povinnosť platby Zákazníka riadne a včas, a to aj za reklamované vyúčtovanie alebo faktúru, či Službu. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Zákazníkovi 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 Zákazníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Zákazníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Zákazníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania príslušnej 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.
6. Ak reklamovaná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Zákazníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Zákazníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 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.
7. Pri výskyte Poruchy počas silnej prevádzky (pracovné dni od 8.00 do 20.00 hod.), za ktorú nesie zodpovednosť Poskytovateľ, sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi zľavu z ceny Služby podľa nasledujúcich kritérií, pričom jednotlivé kritériá nie je možné kombinovať v rámci jedného dňa:
 - a) Porucha v trvaní od 1 do 6 hodín 10% z ceny mesačného poplatku za Služby;
 - b) Porucha v trvaní od 6 do 12 hodín 20% z ceny mesačného poplatku za Služby;
 - c) 6 až 12 Porúch behom dňa 10% z ceny mesačného poplatku za Služby;
 - d) viac ako 12 Porúch v priebehu dňa 20% z ceny mesačného poplatku za Služby.
8. Pri súčte dôb nahlásených Porúch za mesiac, podľa bodu 7 tohto článku, vyššom než 168 hodín (1 kalendárny týždeň), Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi zľavu 50% z ceny mesačného poplatku. Keď tento súčet prekročí 336 hodín, Zákazník má nárok na bezplatné užívanie Služieb celý mesiac.
9. Zľavy podľa bodu 7 a 8 budú zohľadnené v nasledujúcej mesačnej platbe po mesiaci, v ktorom bola Porucha nahlásená a zdokladovaná v najbližšom zúčtovaní za poskytované Služby.
10. Ak v dôsledku nedostatku súčinnosti Zákazníka alebo inej prekážky na strane Zákazníka nie je Porucha alebo akákoľvek iná vada odstránená či reklamácia vybavená, takéto zdržanie odstránenia Poruchy spôsobené Zákazníkom sa nezaráta do doby Poruchy. To isté platí, ak odstránenie Poruchy, inej vady či vybavenie reklamácie preukázateľne nezávisí od Poskytovateľa.
11. V prípade, ak sa preukáže, že vada Služby bola spôsobená Zákazníkom alebo v dôsledku porušenia jeho povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, alebo sa dopustil takého konania alebo jeho opomenutia, ktorého následkom bol vznik vady Služby, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady a škody spojené s identifikáciou a odstránením takej vady, vrátane nákladov na výjazd, stratu času, hmotných výdavkov a iných súvisiacich nákladov. To isté platí, ak bola konaním Zákazníka podľa predchádzajúcej vety spôsobená vada elektronickej komunikačnej siete.
12. Odstránenie Porúch je oprávnený vykonať Poskytovateľ alebo ním poverené osoby. Poskytovateľ nie je povinný bezplatne odstrániť Poruchu, ak zistí, že do elektronickej komunikačnej siete, zariadení alebo systému Poskytovateľa neoprávnené zasahoval Zákazník alebo tretie osoby. Ak sa následne preukáže, že takým zásahom bola Poskytovateľovi spôsobená škoda, Poskytovateľ má nárok na jej náhradu, ako aj na všetky súvisiace náklady s tým spojené.
13. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zníženú kvalitu spojenia Zákazníka s prípojným miestom siete Poskytovateľa pri použití iných zariadení na strane Zákazníka, ako doporučených Poskytovateľom.
14. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu a prípadné výpadky spojenia medzi sídlom/bydliskom Zákazníka a prípojným miestom Poskytovateľa, ak ho nevybudoval sám Poskytovateľ.
15. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát prenášaných Zákazníkom v sieti Internet.
16. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zneužitie prístupu použitím prístupového hesla Zákazníka tretími osobami.
17. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu služieb uvádzaných v cenníku ako dodatkové (správa mail serveru), nie je však zodpovedný za prípadný obsah sprístupnený či šírený Zákazníkom na základe poskytovania Služieb Poskytovateľom.

18. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za krátkodobu zníženú priepustnosť komunikačných kanálov, ani za zníženú priepustnosť a výpadky spôsobené subdodávateľmi alebo vyššou mocou (výpadky elektrickej energie, živelná pohroma, búrka).
19. Poskytovateľ je povinný, v prípade vzniku škody, za ktorú preukázateľne zodpovedá, nahradiť Zákazníkovi škodu v rozsahu Zmluvy, nie však ušlý zisk. Celkový limit zodpovednosti Poskytovateľa vyplývajúci alebo súvisiaci so Zmluvou, resp. Zmluvnou dokumentáciou je vo výške ceny Služieb poskytovanej Poskytovateľom príslušnému Zákazníkovi za tri kalendárne mesiace. Poskytovateľ je povinný nahradiť škodu, za ktorú zodpovedá, podľa vlastného uváženia, buď v peniazoch alebo navrátením do pôvodného stavu.
20. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci, najmä krízových situácií, teroristických útokov, epidémie, brannej pohotovosti štátu a iných okolností, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
21. Poskytovateľ zároveň nezodpovedá za obsah a využitie Služby Zákazníkom, za škodu spôsobenú bezpečnosťou prepravovaných správ, nevhodnosťou hardwarového a softwarového vybavenia Zákazníka, konaním Zákazníka, porušením jeho povinnosti alebo nedostatkom jeho súčinnosti.

Čl. 8

Zmeny a ukončenie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Zmeny a doplnenia k Zmluve vrátane zmeny cien a rozsahu poskytovaných Služieb sa vykonávajú jednostranne Poskytovateľom, alebo dohodou zmluvných strán vo forme písomných očíslovaných dodatkov Zmluvy, podpísaných oboma zmluvnými stranami. Zákazník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce mu zo Zmluvy na nového Zákazníka v písomnej forme na predpísanom tlačive Poskytovateľa.
3. Zmluvu možno ukončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) výpoveďou zmluvných strán,
 - c) odstúpením od Zmluvy,
 - d) iným spôsobom, ak sa tak dohodli zmluvné strany.
4. Zákazník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb alebo ďalšie poskytovanie Služby by bolo možné len s vynaložením neprímerane vysokých nákladov. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Zákazníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
5. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
6. Zákazník sa zaväzuje, že počas doby viazanosti, ak bola dohodnutá v rámci Zmluvy, neukončí alebo nepožiada o ukončenie Zmluvy alebo sa nedopustí, resp. neumožní také konanie, ktorým by Poskytovateľovi vzniklo právo ukončiť Zmluvu, pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodov na strane Zákazníka. V prípade porušenia záväzku podľa predchádzajúcej vety sa Zákazník zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi sumu zľavy poskytnutú Zákazníkovi počas viazanosti alebo zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Zmluvnej dokumentácii, najmä v podmienkach kampane. V prípade zmluvnej pokuty nie je nárok Poskytovateľa na náhradu škodu dotknutý.
7. Zákazník môže po uplynutí doby viazanosti Zmluvu vypovedať s výpovednou lehotou 1 mesiac bez akýchkoľvek sankcií.
8. Ukončiť zmluvu môžu zmluvné strany aj dohodou k vzájomne dohodnutému dátumu. Za ukončenie zmluvy dohodou sa pokladá aj uzatvorenie novej Zmluvy, pričom na novej zmluve musí byť uvedené číslo zmluvy, ktorá sa ukončuje.
9. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
 - a) ak Zákazník nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni splatnosti,

- b) ak Zákazník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - c) ak Zákazník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete Poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe,
 - d) ak Zákazník pripojí na sieť Poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa toto zariadenie neodpojí,
 - e) ak Zákazník opakovane používa Služby spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu ich používania.
10. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií:
- a) ak Zákazník neakceptuje podstatné zmeny Zmluvy, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Zákazníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu Zmluvy, Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Zmluvy. Zákazník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena Zmluvy je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - b) ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Zákazníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
 - c) ak Poskytovateľ neoznámil Zákazníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa čl. 7 bod 3, Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa čl. 7 bod 3.
11. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných Služieb, je Zákazník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 10 tohto článku len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
12. Zánikom Zmluvy nie sú dotknuté akékoľvek neuspokojené nároky Poskytovateľa vyplývajúce alebo súvisiace so Zmluvou.
13. V prípade zániku Zmluvy z dôvodov na strane Zákazníka v lehote 3 mesiacov od začatia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Zákazníka náhradu nákladov súvisiacich s inštaláciou a dodaním Služieb vo výške 30,- €, a to aj v prípade, ak nebola medzi zmluvnými stranami dohodnutá viazanosť.

Čl. 9

Osobitné ustanovenia

1. Zákazník vyslovene a neodvolateľne súhlasí so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov Poskytovateľom v zmysle platného zákona o ochrane osobných údajov na prevádzkové účely Poskytovateľa. V zmysle platných predpisov Poskytovateľ neposkytne informácie o zákazníkovi tretím osobám s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a ani neumožní prístup k takýmto informáciám a zaviazá primerane aj svojich zamestnancov, ktorí budú mať k týmto informáciám v rámci služobných povinností prístup.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje zákazníka bude používať a uschovávať iba na účely vlastnej potreby.
3. Akákoľvek korešpondencia Poskytovateľa a Zákazníka súvisiaca so Zmluvou sa bude realizovať písomne na korešpondenčnú adresu v záhlaví zmluvy, prípadne emailom.
4. V prípade bezdôvodného odopretia prevzatia zásielky sa za deň doručenia považuje deň odopretia prevzatia zásielky zmluvnou stranou. V prípade nedoručiteľnosti zásielky druhej zmluvnej strane sa za deň doručenia považuje deň, kedy sa nedoručiteľná zásielka vrátila odosielateľovi.
5. Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených v Zmluve, nemôže byť interpretovaná 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.

6. V súvislosti so vzájomne poskytnutými dôvernými informáciami zmluvných strán, sa zmluvné strany zaväzujú o nich dodržiavať mlčanlivosť počas platnosti Zmluvy, ako aj po jej zániku, t. j. nebudú dôverné informácie šíriť, reprodukovat' a sprístupňovať tretím osobám.
7. V prípade, ak sa ktorékoľvek ustanovenie Zmluvy, vrátane Zmluvnej dokumentácie, stane nevykonateľným alebo neplatným, tento nedostatok nemá vplyv na platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. V takom prípade sa použijú ustanovenia Zmluvy, ktoré sú svojim obsahom a zmyslom najbližšie k ustanoveniu nevykonateľnému či neplatnému. Zmluvné strany sa zároveň v dobrej viere zaväzujú nahradiť nevykonateľné alebo neplatné ustanovenie ustanovením platným, ktoré bude svojim obsahom a zmyslom najbližšie k ustanoveniu nevykonateľnému či neplatnému.

Čl. 10

Osobitné ustanovenia vo vzťahu k Zákazníkovi, ktorým je spotrebiteľ

1. Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú na situácie, kedy dôjde medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktorým je spotrebiteľ, k uzatvoreniu Zmluvy, ktorá je podľa Spotrebiteľského zákona zmluvou uzavretou na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.
2. Zákazník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 14 dní odo dňa jej uzavretia. To neplatí, ak sa poskytovanie Služieb začalo s výslovným súhlasom Zákazníka pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a Zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
3. Zákazník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo vo forme zápisu na inom trvanlivom nosiči. Zákazník môže na odstúpenie použiť formulár, ktorý je prílohou Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty podľa predchádzajúceho bodu.
4. Ak Poskytovateľ na svojom webovom sídle umožňuje, aby Zákazník odstúpil od Zmluvy použitím na to určenej osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od Zmluvy, Poskytovateľ je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od Zmluvy poskytnúť o tom Zákazníkovi potvrdenie na trvanlivom nosiči.
5. Ak Zákazník odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou (tzv. Zmluvná dokumentácia), od ktorej Zákazník odstúpil. Od Zákazníka nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v bode 6 tohto článku a ceny za Službu, ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
6. Poskytovateľ nie je povinný uhradiť Zákazníkovi dodatočné náklady, ak si Zákazník výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Poskytovateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Zákazník, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Poskytovateľom. Pri odstúpení od Zmluvy znáša Zákazník iba náklady na vrátenie tovaru Poskytovateľovi alebo osobe poverenej Poskytovateľom na prevzatie tovaru. To neplatí, ak Poskytovateľ súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil informačnú povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Spotrebiteľského zákona.
7. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie predchádzajúceho bodu.
8. Poskytovateľ je povinný vrátiť Zákazníkovi platby podľa bodu 7 rovnakým spôsobom, aký použil Zákazník pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo Zákazníka dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Zákazníkovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
9. Pri odstúpení od Zmluvy, predmetom ktorej je aj predaj tovaru, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Zákazníkovi platby podľa bodu 7 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým Zákazník nepreukáže zaslanie tovaru späť Poskytovateľovi, ibaže Poskytovateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

10. Zákazník je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať Poskytovateľovi alebo osobe poverenej Poskytovateľom na prevzatie tovaru. To neplatí, ak Poskytovateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
11. Zákazník zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Zákazník nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si Poskytovateľ nesplnil informačnú povinnosť o práve Zákazníka odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Spotrebiteľského zákona.
12. Ak Zákazník odstúpi od Zmluvy a pred začatím poskytovania Služieb udelil výslovný súhlas podľa bodu 2 tohto článku, Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.
13. Zákazník nie je povinný platiť za Služby poskytnuté počas plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy bez ohľadu na rozsah poskytnutého plnenia, ak Poskytovateľ neposkytol Zákazníkovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) alebo písm. j) Spotrebiteľského zákona a Zákazník neudelil Poskytovateľovi výslovný súhlas so začatím poskytovania služby podľa bodu 2 tohto článku.
14. Okrem povinností uvedených v bodoch 6, 10, 11, 12 tohto článku uplatnenie práva Zákazníka odstúpiť od Zmluvy nemá za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností Zákazníka, ak tento článok neustanovuje inak.

Čl. 11

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, vyúčtovania, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje Zákazníka, 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.
2. Zmluva sa riadi v otázkach, ktoré nie sú v nej výslovne upravené, Občianskym zákonníkom, resp. Obchodným zákonníkom, Zákonom a Spotrebiteľským zákonom a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Servisná linka (hotline) ako aj iné kontaktné linky sú uvedené v nastaveniach prístupu na Internet, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a tiež na webovej stránke Poskytovateľa www.ehs.sk.
4. Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňom 10.12.2018.
5. Zmluva predstavuje jednotnú a úplnú dohodu o všetkých právach a povinnostiach týkajúcich sa poskytovania Služieb Poskytovateľom Zákazníkovi.
6. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis.
7. Podpisom Zmluvy Zákazník potvrdzuje, že sa v plnej miere oboznámil a súhlasí so znením Zmluvy, ako aj Zmluvnej dokumentácie, že ich ustanovenia sú jasné a zrozumiteľné, že Zmluvu neuzatvoril v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok a že predstavuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu.