

Všeobecné podmienky používania dátovej siete spoločnosti VKNET s.r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“ v príslušnom gramatickom tvare)
vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

Čl.1. Úvodné ustanovenia

(1) VKNET s.r.o., Zdravotnícka 255,991 06 Želovce, Slovenská republika, IČO 45 002 801, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, odd. Sro, Vložka č. : 17130/S (ďalej len „Prevádzkovateľ“), je v súlade so zákonom č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len „Služba“).

(2) Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa jednotlivými pojmami rozumejú:

Sieť - elektronická komunikačná sieť Prevádzkovateľa a služby poskytované prostredníctvom tejto siete,

Zmluva – zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom podľa § 44 Zákona,

Užívateľ – fyzická alebo právnická osoba ktorá s Prevádzkovateľom uzavrela Zmluvu. Do momentu uzavretia Zmluvy sa Užívateľ považuje za Záujemcu.

Objednávka - návrh Záujemcu uzavretie zmluvy adresovaná Prevádzkovateľovi,

Online objednávka – elektronický formulár Prevádzkovateľa, umiestnený na stránke www.vk-net.sk, na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie a zmenu, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Taktiež obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy (ďalej len „Objednávka“).

Adresa štatistík - je adresa internetovej stránky Prevádzkovateľa <http://portal.fibernetsro.sk>, do ktorej sa môže užívateľ Služby prihlásiť zadáním Užívateľského mena a hesla vygenerovaného pri uzatváraní Zmluvy,

kontaktný e-mail – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako kontaktná e-mailová adresa, na ktorú sa doručujú informačné a notifikačné správy. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne. Jej zmena je možná len písomnou formou.

fakturačný e-mail – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako e-mailová adresa, na ktorú môžu byť doručené faktúry a ostatné dokumenty spojené s fakturáciou či zmenou služieb formou elektronickej pošty. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne. Jej zmena je možná písomnou formou alebo prihlásením sa na <http://portal.fibernetsro.sk>, zadáním Užívateľského mena a hesla vygenerovaného pri uzatváraní Zmluvy,

Písomná komunikácia:

-doručenie listovej poštovej zásielky na adresu Prevádzkovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Prevádzkovateľa

-elektronický písomný zápis v zákazníckej zóne – Adresa štatistík na stránke <http://portal.fibernetsro.sk>, v časti Informácie - [Poslať autorizovanú požiadavku](#)

-doručenie elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Prevádzkovateľa ako kontaktný e-mail Užívateľa,

cenník – aktuálna cenová tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorázových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa sadzby cien uplatňujú,

aktivácia, zriadenie, zavedenie služby – súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok,

porucha – stav Služby, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu. Poruchou sa nerozumie prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení Prevádzkovateľa alebo Užívateľa alebo

prerušenie Služby z objektívnych príčin bez zavinenia Prevádzkovateľa,
servis – súhrn úkonov a činností Prevádzkovateľa za účelom odstránenia poruchy,
kvalita prevádzkovanej Služby - stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

- (3) Užívateľ je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy s Prevádzkovateľom stanoviť zodpovednú osobu, ktorá ho bude zastupovať v styku s Prevádzkovateľom. Na jej adresu je Prevádzkovateľ povinný doručovať všetku korešpondenciu. Užívateľ je povinný akúkoľvek zmenu údajov zodpovednej osoby písomne oznámiť bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľovi.

Čl.2. Zriaďovanie Služby

- (1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej a potvrdenej Objednávky. Potvrdenie Objednávky Prevádzkovateľom je pre Závajemcu záväzné.
- (2) Závajemca môže Objednávku na zriadenie Služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia/aktívácie. Ak závajemca odvolá Objednávku z dôvodov na strane Závajemcu je povinný uhradiť jednorazový storno poplatok vo výške 20,-€(slovom „dvadsať“eur). Právo Prevádzkovateľa na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov tým nie je dotknuté.
- (3) Prevádzkovateľa Užívateľ sa môžu za účelom reklamy dohodnúť na viditeľnom umiestnení loga alebo iného označenia vecí vo vlastníctve Užívateľa využívajúceho Služby. Tým však nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa viditeľne označiť v nevyhnutnej miere zariadenia potrebné na prevádzku Siete.
- (4) Užívateľ súhlasí so spracovávaním jeho osobných údajov Prevádzkovateľom na prevádzkové a marketingové účely v súlade so zákonom č. 428/2002Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Osobné údaje Užívateľa nebudú bez jeho súhlasu poskytnuté tretím osobám.
- (5) Prevádzkovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje Užívateľa, ktorými sú: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby; obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa; meno, priezvisko, titul, adresa, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť fyzickej osoby, a to za účelom:
- uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
 - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
 - vypracovania zoznamu účastníkov Siete, podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
 - spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri vyšetrovaní priestupkov a trestných činov (najmä pri šírení poplašných informácií a správ), poskytovať potrebnú súčinnosť orgánom verejnej moci podľa osobitných predpisov.
- (6) Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov Užívateľa a pri ich spracovávaní sa riadi zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- (7) Prevádzkovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky v závislosti od miesta inštalácie Služby a technických možností.
- (8) Zmluvu je možné uzavrieť výlučne s jedným Užívateľom.

Čl.3. Postup pri zriaďovaní Služby

- (1) Zriadenie Služby Prevádzkovateľom zahŕňa:
- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
 - nastavenie parametrov Služby,
 - preverenie funkčnosti Služby.
- (2) Závajemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
- vyplniť a doručiť Prevádzkovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
 - predložiť na požiadanie Prevádzkovateľovi všetky ním požadované dokumenty osvedčujúce

totožnosť Závjemcu o poskytovanie Služby; v prípade právnickej osoby je osoba oprávnená konať v jej mene povinná o tom predložiť doklad.

- (3) Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so Závjemcom o poskytovanie Služby, v prípade ak:
- Závjemca o poskytovanie Služby nedoručil Prevádzkovateľovi riadne vyplnenú Objednávku,
 - Závjemca o poskytovanie Služby nedoručil Prevádzkovateľovi požadované dokumenty, potvrdenia nevyhnutné pre uzavretie Zmluvy,
 - Závjemca o poskytovanie služby nedoručil Prevádzkovateľovi hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých tretích osôb v súvislosti s využívaním poskytovanej Služby,
 - poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Prevádzkovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných závjemcom o poskytovanie Služby technicky objektívne nemožné,
 - Prevádzkovateľ nemá od závjemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je alebo bol dlžníkom Prevádzkovateľa a je dôvodný predpoklad, že závjemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami,
 - závjemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami,
 - jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
 - Závjemca o poskytovanie služby je v čase uzatvárania Zmluvy zjavne pod vplyvom omamných alebo psychotropných látok.
- (4) Prevádzkovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- Zmluva je medzi zmluvnými stranami platne a účinne uzavretá,
 - Užívateľ riadne a včas zaplatí Prevádzkovateľovi všetky finančné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a Objednávky, a to najmä aktivačné a zriaďovacie poplatky,
 - Užívateľ je povinný pripraviť miesto inštalácie Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
 - V prípade potreby získa Užívateľ od všetkých dotknutých tretích osôb nevyhnutné povolenia súvisiace s užívaním Služby,
 - neexistujú technické alebo iné objektívne prekážky, ktoré by Prevádzkovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.
- (5) Užívateľ je povinný umožniť pracovníkom Prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.
- (6) Ak nie je možné Službu zriadiť, Prevádzkovateľ a Užívateľ sa môžu dohodnúť na spôsobe náhradného riešenia. Ak sa Prevádzkovateľ a Užívateľ na spôsobe náhradného riešenia nedohodnú, majú právo od Zmluvy odstúpiť.
- (7) Ak sa preukáže akékoľvek vyhlásenie alebo skutočnosť uvedená Užívateľom v Zmluve v budúcnosti ako nepravdivá, vzniká Prevádzkovateľovi právo odstúpiť od Zmluvy.

Čl.4. Aktivácia Služby

- (1) Dňom aktivácie služby sa rozumie deň ,v ktorom mohol Užívateľ začať užívať Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy.
- (2) Dňom aktivácie Služby je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.
- (3) Ak je Prevádzkovateľ v omeškaní so zriaďovaním Služby viac ako jeden mesiac od dátumu aktivácie uvedeného Užívateľom v Objednávke, má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je Užívateľ povinný písomne doručiť Prevádzkovateľovi v lehote 15 dní (slovom „pätnásť“ dní) od uplynutia jedného mesiaca a počas ktorého, bol Prevádzkovateľ v omeškaní so zriadením Služby.

Čl.5. Prevádzka Služby

- (1) Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku Služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Je pritom povinný brať ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorniť o týchto zmenách.
- (2) Obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú Prevádzkovateľovi vopred známe, je povinný Prevádzkovateľ oznámiť Užívateľovi s dostatočným časovým predstihom písomne alebo iným vhodným spôsobom. Prevádzkovateľ nemá túto informačnú povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Prevádzkovateľa objektívne nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 00:00 hod. Až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 60 (slovom „šesťdesiat“) minút.
- (3) Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a Užívateľ nepožiadala pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti), čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za Službu na cenu podľa aktuálneho cenníka, prislúchajúcu danej Službe bez viazanosti.

Čl.6. Zmena parametrov alebo služieb

- (1) Ak Užívateľ požaduje v rámci Objednávky alebo už uzatvorenej Zmluvy zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- (2) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby doručená Prevádzkovateľovi.
- (3) V prípade zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby. V prípade zlepšenia kvality poskytovanej Služby a to najmä zvýšenia jej rýchlosti, nie je Prevádzkovateľ povinný ich oznamovať Užívateľovi.

Čl.7. Zrušenie a ukončenie Zmluvy

- (1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:
 - (a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - (b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď Prevádzkovateľovi,
 - (c) písomným odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, ak Užívateľ poruší svoje záväzky podľa Čl.9.ods.1, 2, 3, 4,6 a7.
 - (d) písomným odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade ak Užívateľ hrubým spôsobom alebo opakovane porušil povinnosť uvedenú v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach chabol zo strany Prevádzkovateľa písomne upozornený na porušenie povinnosti,
 - (e) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade hrubého porušenia Zmluvy Prevádzkovateľom,
 - (f) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade zmeny obsahu a vlastností poskytovanej Služby alebo zmeny zverejnených Všeobecných podmienok,
 - (g) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
 - (h) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade omeškania Užívateľa s úhradou fakturovanej ceny za poskytnuté Služby oviac ako 45 (slovom „štyridsaťpäť“) dní po jej splatnosti.
- (2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezodkladne vrátiť všetky hnutelné veci vo vlastníctve Prevádzkovateľa a to aj bez vyzvania Prevádzkovateľom, najneskôr však do 3 (slovom „troch“) dní.

- (3) V prípade ukončenia Zmluvy podľa odseku 1 písm. b) c) d) f) h) a v prípade porušenia povinnosti podľa odseku 2 tohto článku je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 50,-(slovom „dvesto“) Eur (ak nie je dohodnuté inak).
- (4) Všetky peňažné pohľadávky a záväzky si zmluvné strany vyrovnajú najneskôr do 30 (slovom „tridsiatich“) dní po ukončení platnosti i Zmluvy.

Čl.8. Zodpovednosť Prevádzkovateľa

- (1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovanej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.
- (2) Ak nie je dohodnuté inak, časový limit servisu v prípade poruchy je 72(slovom „sedemdesiatdva“) hodín od nahlásenia poruchy Užívateľom. Za poruchu sa nepovažuje porucha netýkajúca sa infraštruktúry Prevádzkovateľa.
- (3) Ak nie je dohodnuté inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne, telefonicky na telefónnom čísle 0915 956 951, 0918 781 018, e-mailom na adrese vk-net@vk-net.sk nonstop 24 (slovom „dvadsaťštyri“) hodín denne, alebo osobne v sídle Prevádzkovateľa, k torých poštové adresy sú uverejnené na stránke www.vk-net.sk, počas pracovných dní v čase od 9:00 – 17:00hod.

Čl.9. Zodpovednosť Užívateľa

- (1) Užívateľovi sa zakazuje Prevádzkovateľom dodané alebo prenajaté technické zariadenia premiestňovať bez písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Užívateľovi sa tiež zakazuje s týmito zariadeniami manipulovať, meniť Prevádzkovateľom nastavené parametre a pod. Škodou na zariadeniach spôsobenú Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady na obnovu prevádzky Služby je povinný nahradiť Užívateľ v plnom rozsahu.
- (2) Užívateľovi sa zakazuje oznámiť údaje o konfigurácii Siete a údaje o Prevádzkovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach tretej osobe. K oznámeniu týchto údajov obchodným či iným partnerom Užívateľa je potrebný predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.
- (3) Užívateľovi sa zakazuje poskytnúť užívanie Siete neoprávneným osobám a poskytnúť k užívaniu zariadenia prenajaté Prevádzkovateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Porušením tohto ustanovenia vzniká Prevádzkovateľovi právo na okamžité odstúpenie od Zmluvy s následkom bezprostredného odpojenia od Služby a Užívateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 700,-(slovom „sedemsto“) Eur.
- (4) Užívateľ je povinný vykonať opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú.
- (5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť a ochranu prenášaných dát má Užívateľ právo vykonať na svojej strane primerané opatrenia (napr. Inštalovať šifrovacie alebo dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).
- (6) Užívateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.
- (7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Prevádzkovateľovi.
- (8) Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania väčšieho objemu dát.

Čl.10. Cena a platobné podmienky

- (1) Užívateľ je povinný vykonávať úhrady za poskytované Služby Prevádzkovateľa v objednanom rozsahu.

- (2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Prevádzkovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:
- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
 - jednorázové zriaďovacie poplatky sú splatné dodávateľskou faktúrou,
 - poplatky za prevádzku Služby sa Užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je Služba poskytnutá.
- (3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ v kladom alebo prevodom sumy na účet v peňažnom ústave Prevádzkovateľa najneskôr v deň s platnosti dodávateľskej faktúry.
- (4) V prípade omeškania Užívateľa s úhradou faktúry viac ako 30 (slovom „tridsať“) dní po jej splatnosti si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie Služby až do doby zaplatenia pohľadávky spolu so zaplatením úroku z omeškania podľa čl.10 bodu 3 tejto zmluvy. Pozastavenie služby nemá vplyv na platnosť zmluvy a povinnosť Užívateľa plniť si svoje záväzky tak peňažné ako aj nepeňažné.
- (5) V prípade objektívnej zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo meniť výšku poplatkov za poskytované Služby, ako aj celkový spôsob ich určenia. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 (slovom „tridsať“) dní pred nadobudnutím platnosti zmeny. V prípade oznámenia zmeny Prevádzkovateľom podľa prvej vety tohto odseku má Užívateľ právo odstúpiť od zmluvy.
- (6) Užívateľ má právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za poskytovanie Služby v prípade poruchy dlhšej tri dni, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 (slovom „pätnásť“) dní od posledného dňa trvania poruchy.
- (7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou pozemnej pošta alebo elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail.
- (8) Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania pozemnou poštou alebo formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail. Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť prevádzkovateľovi nedoručenie faktúry vystavenej elektronicke. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľom nie je Prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a faktúra odoslaná elektronicke na adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail sa považuje za doručení.

Čl.11. Reklamačný poriadok

- (1) Užívateľ je oprávnený reklamovať:
- (a) správnosť sumy k úhrade v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom.
 - (b) kvalitu poskytnutých služieb.
- (2) Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť ju Prevádzkovateľovi do 15 (slovom „pätnásť“) dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie doručené Prevádzkovateľovi po uplynutí 15 (slovom „pätnásť“) dňovej lehoty alebo nepodané písomne, nebudú Prevádzkovateľom akceptované.
- (3) Prevádzkovateľ je povinný o reklamácií rozhodnúť najneskôr do 30 (slovom „tridsiatich“) dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí Užívateľovi písomne do 7 (slovom „siedmich“) dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.
- (4) Doručenie reklamácie Užívateľom nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- (5) V prípade uznania reklamácie bude suma vo výške uznanej reklamácie započítaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

- (6) Opätovné podanie reklamácie z toho istého dôvodu alebo neodôvodnenú reklamáciu nie je Prevádzkovateľ povinný prešetrovať. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v Čl.11.ods. 1 Všeobecných podmienok

Čl.12.Záverečné ustanovenia

- (1) Zmluvu na využívanie Služby možno zmeniť alebo doplniť len písomnými dodatkami oboma zmluvnými stranami.
- (2) Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, platia pre Zmluvu a Objednávku ustanovenia Obchodného zákonníka a ustanovenia ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- (3) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jednom exemplári.
- (4) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy a o ktorých sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a zároveň súhlasia s tým, že ich nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.
- (5) Všetky spory medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade ak k dohode nedôjde, spor sa rieši podľa všeobecne záväzných predpisov.
- (6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- (7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej stránke Prevádzkovateľa www.vk-net.sk sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia.
- (8) Užívateľ súhlasí so zasielaním e-mailových správ a komunikácie, ktorou sú napr. reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.
- (9) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.8.2013. Vo Veľkom Krtíši