

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I Úvodné ustanovenia

OravaSK s. r. o., so sídlom Vavrečka 93, Vavrečka 029 01, IČO: 48 293 415, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 64253/L (ďalej len „OravaSK“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby pre sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti OravaSK ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. „**Služba**“ je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom:
 - a) analógovej linky, ISDN linky alebo mobilného telefónu (dial-up pripojenie);
 - b) DSL prípojky (ADSL pripojenie);
 - c) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie);
 - d) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou);
 - e) optického vlákna;
 - f) koaxiálneho vedenia; spoplatňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.
2. „**Internet**“ je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
3. „**Prístup**“ do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
4. „**Doplnkové služby**“ sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
5. „**Zmluva**“ o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi OravaSK a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách, jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.
6. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní služby vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

7. „**Záujemca**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
8. „**Účastník**“ je záujemca, s ktorým OravaSK uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a OravaSK sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
9. „**Cenník**“ je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný OravaSK, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien. Cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
10. „**Zriaďovací protokol**“ je doklad, ktorým OravaSK potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
11. Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete OravaSK. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno si prideluje účastník sám.
12. „**Sieť**“ je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
13. „**Porucha**“ v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
14. „**Vírus**“ je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailmi a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostredkom.
15. „**Antivírus**“ je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
16. „**Spam**“ je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickej pošty. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
17. „**Antispam**“ je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
18. „**Nevyžiadaná prevádzka v sieti**“ je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
19. „**Podnik**“ je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách.
20. „**Zmluvný predajca**“ je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má s OravaSK uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene OravaSK zmluvy o poskytovaní služby.
21. „**Internetový protokol**“ je dátovo orientovaný komunikačný protokol sieťovej vrstvy používaný zdrojovým a cieľovým strojom na výmenu dát prostredníctvom siete.

Článok III Podmienky poskytovania služby

1. OravaSK poskytuje službu na základe zmluvy. OravaSK môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov;
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom OravaSK či iného podniku, OravaSK alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu, nachádza v zozname dlžníkov podľa

osobitných predpisov napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní;

c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke OravaSK www.oravask.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.

3. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníku.

4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.

5. OravaSK sprístupní službu účastníkovi dňom uzatvorenia zmluvy.

Článok IV **Postup pri uzatváraní zmluvy**

1. Poskytovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej a potvrdenej objednávky.

2. Užívateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť, bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.

3. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

4. Užívateľ môže svoju predchádzajúcu objednávku na zriadenie Služby písomne alebo telefonicky odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia / aktivácie. Poskytovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.

5. V prípade záujmu smie poskytovateľ viditeľne označiť pracovisko, majetok poskytovateľa.

6. Podpísanú zmluvu užívateľom (jeho zástupcom) a OravaSK sa stáva zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

7. Ak nie je možné službu zriadiť, Poskytovateľ dohodne s užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie užívateľa od objednávky.

8. Dňom zriadenia /aktivácie služby poskytovateľ začína účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby užívateľom.

Článok V **Prevádzka služby**

1. Poskytovateľ môže dočasne službu prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berie pritom ohľad na záujmy užívateľa a pokiaľ je to možné, užívateľa vopred upozorní.

2. Prípadné obmedzenia, prerušenia, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú poskytovateľovi vopred známe, poskytovateľ oznámi túto skutočnosť s predstihom užívateľovi elektronicky alebo iným vhodným spôsobom. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany poskytovateľa nemožné.

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 vykonané medzi 01:00 hod až 05:00 hod. A jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby neprekročí 15 minút.

3. V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti služby prístupu do internetu pre všetkých účastníkov je poskytovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky.

4. Opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov.

5. Obmedzenie objemu dát, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby pri riadení prevádzky môže u účastníka ovplyvniť najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb, a to tým, že služba sa môže obmedziť, spomaliť (pokles prenosovej rýchlosti, kolísanie rýchlosti). Uvedené môže mať vplyv najmä na aplikácie zahŕňajúce interaktívna reč/video alebo streamovanie videí 4K. Veľkosť maximálneho povoleného objemu dát nie je obmedzená u programov „bez FUP“, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom cenníku zverejneného na www.oravask.sk, v sekcii dokumenty. OravaSK uplatňuje politiku spravodlivého užívania (FUP) pri AIR Internet 5G Duo na službu M2 2/1 Mbit FUP limit 40GB, pokles rýchlosti na 1/0,5 Mbit, pri službách pod M10 10/2 Mbit FUP limit 320GB, pokles rýchlosti na 2/0,7 Mbit. Pri službách nad M10 vrátane sa FUP limit neuplatňuje. Pri optickom internete FTTH/FTTB OravaSK uplatňuje FUP limit pod programy M50, FUP limit 400GB, pokles rýchlosti 10/5 Mbit. Pri službách nad M50 vrátane sa FUP limit neuplatňuje.

Opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na ochranu komunikačných portov.

6. Poskytovateľ blokuje na dátovej sieti uvedené porty:

- smer k užívateľovi 53/UDP – DNS;
- smer k užívateľovi 53/TCP – DNS;
- smer k užívateľovi 8291/TCP – Mikrotik Winbox;
- smer k užívateľovi 22/TCP – SSH;
- smer k užívateľovi 23/TCP – Telnet;
- smer k užívateľovi 67 – 68/TCP - DHCP
- smer od užívateľa port TCP 25 (SMTP);
- obojsmerná komunikácia port TCP/UDP 135 – 139 – Netbios;
- obojsmerná komunikácia port UDP/1900 – UpnP;
- obojsmerná komunikácia port TCP/UDP 7547 – CWNP;
- obojsmerná komunikácia port 445/TCP – Microsoft – DS ADDS;
- obojsmerná komunikácia port 445/UDP – Microsoft – DS SMB.

7. Prevádzkovateľ Služby OravaSK IPTV je Telly CE s.r.o. zo sídlom Příkop 843/4, 602 00 Brno

Článok VI **Práva a povinnosti účastníka**

1. Účastník má právo na:

- a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku;
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zaviného OravaSK; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do jedného mesiaca po obnovení poskytovania služby;
- d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný:

- a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
- b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
- d) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok

- bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti;
- e) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla;
 - f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
 - g) pri zistení poruchy, ihneď oznámiť túto poruchu OravaSK na číslo **0948 696 080**;
 - h) oznamovať OravaSK bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy;
 - i) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. 6 bod 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
 - j) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmikoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom Internetového protokolu;
 - k) používať službu v súlade s OravaSK definovanými zásadami používania služby a to:
 - i. nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej či nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplačnej správy či výhrážnych informácií;
 - ii. používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu OravaSK, pri nedodržaní a porušení tohto záväzku bude účastník odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 600 € (EUR) sDPH;
 - iii. nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší Sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k Sieti.
 - l) poskytovať OravaSK potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy;
 - m) pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby.

Článok VII

Práva a povinnosti OravaSK

- 1.** OravaSK má právo:
- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; OravaSK má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, OravaSK môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka;
 - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení OravaSK;
 - c) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nesplňajú bezpečnostné kritériá určené OravaSK;
 - d) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany OravaSK;
 - e) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za

predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka;

f) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.

2. OravaSK má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník :

a) nezaplatí svoj záväzok štandardne so splatnosťou 21 dní ani na základe 1. upomienky zaslanej 1 deň po splatnosti záväzku účastníka , taktiež aj na základe 2. upomienky zaslanej 7 dní po splatnosti záväzku. K obmedzeniu resp. prerušeniu služieb dochádza, ak účastník svoj záväzok neuhradí do 18. dňa nasledujúceho mesiaca;

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie. Za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä šírenie spam, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku;

c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený;

d) vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka či na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa, či nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. OravaSK je povinná:

a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;

b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;

c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete či telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.oravask.sk;

d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;

e) písomne alebo elektronickou poštou oznámiť účastníkovi vopred aspoň 1 kalendárny mesiac podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

4. V prípade nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu (rýchlosť alebo iné parametre kvality služby), je účastník oprávnený využiť nápravné prostriedky, ktorými sú najmä: možnosť nahlásiť problém na telefónne číslo nahlasovania porúch, možnosť podať reklamáciu podľa reklamačného poriadku, možnosť odstúpenia od zmluvy bez sankcií, ak ani po opakovane uznannej reklamácií nie je poskytovaná služba podľa zmluvy alebo sa neposkytuje v stanovenej kvalite, možnosť odškodnenia a systému úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb (napr. zníženie ceny). Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený predložiť tento spor za účelom jeho urovnania príslušnému orgánu alternatívneho alebo mimosúdneho riešenia sporov, alebo podať návrh na rozhodnutie príslušnému súdu.

5. Rýchlosťou sťahovania a odosielania dát služby prístupu k internetu vrátane nákladov na:

a) Minimálna – dolná hranica bežne dostupnej rýchlosti, teda 40% maximálnej prenosovej rýchlosti;

b) Maximálna - rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať, že bude mať k dispozícii prinajmenšom v určitý čas denne;

c) Bežne dostupná – je rýchlosť pripojenia v rozsahu 60 – 100% maximálnej prenosovej rýchlosti v závislosti od HW užívateľa, lokálnej siete užívateľa, typu a povahy dátovej komunikácie a pod. Za stanovenie tejto rýchlosti sa považuje

priemerná rýchlosť získaná ako rýchlosť nameraná v minimálne 12-tich prípadoch na vhodnom, rýchlom a dostatočne spoľahlivom dátovom zdroji počas dňa v rozstupoch min. 1 hod. ;

- d) Proklamovaná rýchlosť – je rýchlosť uvádzaná pri propagovaní ponúk služieb prístupu k internetu spoločnosti OravaSK, komerčných komunikáciách, inzercií a marketingu. Tiež je uvádzaná ako parametre služieb v cenníku, objednávkach a zmluve. Je to maximálna prenosová rýchlosť popísaná vyššie.

Článok VIII Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne, elektronicky alebo inými spôsobmi určenými OravaSK, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán. Neplatí to, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. OravaSK je oprávnená v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby („produktu“) na základe žiadosti účastníka akceptovanej OravaSK alebo na základe ponuky OravaSK prijatej účastníkom.

2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok IX Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s viazanosťou alebo bez viazanosti, ak nie je v zmluve uvedené inak. Po uplynutí doby viazanosti cena za služby ostáva nezmenená.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že OravaSK na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

3. Účastník môže písomne vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosti je účastník povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývajú, na príslušnú sumu OravaSK vystaviť faktúru.

4. OravaSK môže zmluvu písomne vypovedať z dôvodov uvedených v zákone o elektronických komunikáciách. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu OravaSK:

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny;

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny;

c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva;

d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

6. OravaSK môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník:

a) opakovane porušuje podmienky zmluvy uvedené v článku VI.

7. OravaSK môže písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. OravaSK môže od zmluvy písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technickej a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8. OravaSK môže písomne odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

9. OravaSK môže písomne odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania či núteného vyrovnania.

10. Oprávnená strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok X

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je zverejnený na internetovej stránke www.oravask.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme.

3. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby) alebo vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac / 3 mesiace / 1 rok ak v zmluve nie je uvedené inak a jedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.

4. OravaSK má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka OravaSK zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie na internetovej stránke www.oravask.sk. V prípade zvýšenia ceny, OravaSK je povinná účastníka informovať o zmene ceny 1 kalendárny mesiac vopred telefonicky alebo elektronickou poštou, zároveň je povinná

informovať účastníka aj o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak so zmenou ceny nesúhlasí.

5. OravaSK môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet OravaSK primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

6. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet OravaSK resp. poštovou poukážkou.

7. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s OravaSK riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky OravaSK. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet OravaSK najneskôr v deň splatnosti faktúry.

8. Účastníkovi bude faktúra vystavená v elektronickej forme, kde účastník udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu OravaSK vyúčtovala služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že OravaSK nie je povinná zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

9. V prípade zasielania faktúr/ upomienok poštou si poskytovateľ vyhradzuje právo účtovať za každú jednu faktúru/ upomienku vzniknuté poplatky v celkovej sume 1,50 € (EUR) s DPH súvisiace s nákladmi za túto službu.

10. OravaSK sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. OravaSK je oprávnená namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú emailovú adresu:

- zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku;
- zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou;
- že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka).

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s OravaSK. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. OravaSK nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť OravaSK akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12. OravaSK nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. OravaSK nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručенú, uplynutím troch pracovných dní odo dňa

preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť OravaSK, že mu faktúra vystavená elektronickejšou formou nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je OravaSK povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickejšú faktúru a elektronickejšú faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je OravaSK povinná doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

14. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si prevádzkovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb. Poskytovateľ OravaSK si taktiež vyhradzuje právo účastníkovi účtovať, ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak OravaSK je oprávnená požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry je užívateľovi doručená 1. upomienka, ak užívateľ po doručení 1. upomienky neuhradí faktúru do 27. dňa mesiaca, v ktorom bola faktúra vystavená, automaticky je mu doručená 2. upomienka, pri ktorej si poskytovateľ účtuje poplatok 1,50 € (EUR) s DPH, ak užívateľ po doručení 2. upomienky neuhradí faktúru v priebehu 6 dní, automaticky je mu doručená 3. upomienka (informácia o pozastavení služby), pri ktorej si poskytovateľ účtuje poplatok 25 € (EUR) s DPH za znovupripojenie služby.

16. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, OravaSK môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby po telefonickú resp. písomnú alebo akejkoľvek inej žiadosti účastníka.

17. V prípade neposkytovania služby zavinenej OravaSK má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o cene pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku XII. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

Článok XI **Zodpovednosť OravaSK**

1. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne resp. náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti služby sa OravaSK zaväzuje vyriešiť daný problém do 24 hodín od nahlásenia na hotline podpore uvedenej na www.oravask.sk.

2. OravaSK zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak OravaSK zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby

alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

3. OravaSK nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojim konaním. OravaSK tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. OravaSK nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-mailu účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

4. OravaSK nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. OravaSK ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

5. OravaSK nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

Článok XII

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí OravaSK porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete OravaSK, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

4. Užívateľ sa zaväzuje, že poskytovateľom dodané resp. prenajaté technické zariadenia bez písomného súhlasu poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa poskytovateľom nastavené parametre. Škodu spôsobených na uvedených zariadeniach užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí užívateľ poskytovateľovi v plnom rozsahu.

5. Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o poskytovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznami žiadnej tretej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom užívateľa, si užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas prevádzkovateľa.

6. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie / dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

Článok XIII

Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní

služby alebo zariadenia alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny ak neposkytovanie služby zavinila OravaSK a ak účastník uplatní právo 1 mesiaca po obnovení poskytovania služby. Uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla či miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

4. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, OravaSK pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak OravaSK odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, OravaSK umožní účastníkovi 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 umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania 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.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, OravaSK má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak OravaSK je oprávnená požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.

8. Ak OravaSK zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, OravaSK preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrovaní reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Mimosúdne riešenie sporu sa vzťahuje na účastníkov, ktorí nie sú spotrebiteľmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, OravaSK nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIV **Osobné údaje účastníka**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. OravaSK je oprávnená na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:

- a) meno, priezvisko a akademický titul;
- b) adresu trvalého (prechodného) bydliska;
- c) rodné číslo a dátum narodenia;
- d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania;
- e) štátnu príslušnosť;
- f) výšku pohľadávky za poskytovanú službu.

2. Údaje uvedené v odseku 1. je OravaSK oprávnená zhromažďovať a spracúvať za účelom:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia;
- b) fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok;
- c) spolupráce s inými podnikmi a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách;
- d) vypracovanie zoznamu účastníkov;
- e) identifikácie účastníkov v interných systémoch OravaSK.
- f) podávanie informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania;
- g) spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom SR a inými orgánmi činnými v trestnom konaní.

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je OravaSK oprávnená viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že OravaSK nie je oprávnená po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre OravaSK pohľadávky za poskytovanú službu. Zároveň súhlasí so spracovaním osobných údajov pre prevádzkové a marketingové účely týkajúce sa OravaSK. Osobné údaje užívateľa nebudú bez súhlasu užívateľa poskytnuté tretím osobám.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený OravaSK v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III bodu 1 a v záujme svojej účinnej ochrany OravaSK, môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu.

Článok XV **Doručovanie**

1. Písomnosti bude OravaSK doručovať účastníkovi na adresu jeho e-mailu prednostne, popřípade na adresu bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

2. Účastník bude písomnosti doručovať OravaSK na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenie, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. OravaSK je oprávnená doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

5. OravaSK je oprávnená prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnéj e-mailovej adresy účastníka. OravaSK je oprávnená si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť OravaSK v lehote stanovenej OravaSK, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

Článok XVI **Príslušné právo a riešenie sporov**

1. Právne vzťahy medzi OravaSK a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi OravaSK a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky, alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVII **Alternatívne riešenie sporov**

1. ARS je postup úradu podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom (účastník podľa § 5 ods. 4 zákona o EK, ktorý je FO – nepodnikateľom).

2. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov niektorému zo

subjektov alternatívneho riešenia sporov podľa vymedzenej príslušnosti. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporu je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR a zverejnená na jeho stránke <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>.

3. Pre spory, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb je príslušným orgánom alternatívneho riešenia sporu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR so sídlom Továrenská 7, P.O.Box 40, 828 55 Bratislava 24.

4. Účastník / spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu úradu elektronicky **e-mailom** na **ars@teleoff.gov.sk** s označením predmetu e-mailu „Návrh na ARS“, **faxom** na číslo **+421 2 5293 2096**, alebo **poštou** na vyššie uvedenú adresu s označením obálky „ARS“, alebo **ústne do zápisnice** (je nutné vopred si dohodnúť termín s osobou prvého kontaktu, tel. č. +421 2 57881358) v sídle úradu: Továrenská 7, 828 55 Bratislava-

5. Úrad začne ARS len na základe úplného návrhu, ktorý bol riadne doručený v písomnej

forme (e-mailom, faxom, listom podľa bodu 4.) alebo bol podaný ústne do zápisnice (za osobnej účasti spotrebiteľa). Návrh musí obsahovať:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, ak je spotrebiteľom fyzická osoba;
- obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je spotrebiteľom právnická osoba;
- presné označenie predávajúceho, proti ktorému je návrh podávaný;
- úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
- označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha;
- dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný;
- vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS.

g) doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočností uvedených v návrhu.

6. Ak má návrh všetky náležitosti podľa bodu 5. tohto článku, úrad návrh bezodkladne pridelí na ARS poverenej osobe.

7. Ak návrh neobsahuje povinné náležitosti podľa bodu 5. tohto článku, úrad bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby nedostatky odstránil v lehote nie kratšej ako 15 dní. Zároveň poučí spotrebiteľa o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Po doplnení návrhu úrad pridelí úplný návrh na ARS poverenej osobe.

8. Alternatívne riešenie sporu začína dňom doručenia úplného návrhu úradu.

9. Úrad oznámi stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu a ktorá poverená osoba ho bude viesť a informuje strany sporu o skutočnostiach podľa § 14 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení sporov. Okrem toho súčasne poskytovateľovi doručí návrh s dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Oznámenie o začatí ARS a výzvu na predloženie alebo doplnenie podkladov úrad zasiela doporučenou poštovou zásielkou so skrátenou úložnou lehotou (7 dní).

10. Poverená osoba spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody hľadaním kompromisu. Zistené skutočnosti hodnotí jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach neustranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu. Po analýze a vecnom posúdení dôkazov a podkladov sporu formuluje návrh na dosiahnutie zhody a zhromažďuje argumenty na spravodlivé riešenie sporu, oboznamuje o tom účastníkov sporu, vedie osobné stretnutia účastníkov sporu, vedie

písomnú agendu sporu. Elektronickú (prípadne telefonickú) komunikáciu s účastníkmi sporu zaznamenáva do administratívneho spisu.

11. Poverená osoba ukončí riešenie alternatívneho sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže poverená osoba lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Poverená osoba je povinná o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

12. Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:

- uzavretia dohody;
- vydania odôvodneného stanoviska úradu;
- odloženia návrhu;
- úmrtnia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je FO;
- zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je PO.

13. Momentom, keď sa strany sporu zhodnú na riešení sporu, poverená osoba spíše dohodu v zmysle zákona o alternatívnom riešení sporu.

14. Návrh dohody obsahuje:

- označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala;
- presné označenie strán sporu;
- predmet sporu;
- popis skutkového stavu a postup úradu pri alternatívnom riešení sporu;
- ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých úrad postupoval pri vypracovaní návrhu dohody;
- návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS;
- informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody;
- dátum vypracovania návrhu dohody.

Návrh dohody poverená osoba zašle stranám sporu v dohodnutej forme – písomne alebo elektronicky (e-mailom) a súčasne ich poučí o lehote, v ktorej sa môžu rozhodnúť, či s návrhom súhlasia, o tom, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie ich práv na súde a o tom, že výsledok súdneho konania a alternatívneho riešenia sporu sa môže líšiť.

15. Podrobné pravidlá pre alternatívne riešenie sporu sú uvedené na webovej stránke Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR www.teleoff.gov.sk - https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47653_ars.pdf.

Prechodné a záverečné ustanovenia

- Zmluvy o pripojení uzavreté medzi OravaSK a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- OravaSK je oprávnená meniť a dopĺňať tieto všeobecné podmienky.
- Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 18.08.2016.
- Zverejňujú sa na internetovej stránke www.oravask.sk. Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle.
- Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa rušia všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 18.08.2016.

Vydané vo Vavrečke, 30.08.2018.

Michal Holubčík, Konateľ OravaSK