



Private Tel Slovakia s.r.o.
Vysoká 35, Bratislava

PRIVATE TEL SLOVAKIA s.r.o.

Vysoká 35
Bratislava

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY
PRE PRENOS HOVOROV NA BÁZE INTERNETU





Private Tel Slovakia s.r.o.
Vysoká 35, Bratislava

Tieto všeobecné zmluvné podmienky (ďalej : VZP) stanovujú podmienky pre využitie služby, a to prenosu hovorov na báze internetu („Voice over IP“), ponúkanej spoločnosťou PRIVATE TEL SLOVAKIA s.r.o., podmienky vzťahov, práv a záväzkov zainteresovaných strán a zabezpečenia technických podmienok.

VZP sú vydané na základe a v súlade so zákonom č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení a povolením týkajúcim sa poskytovanej služby. VZP podliehajú zmenám najmä v závislosti od zmien príslušnej legislatívy a technických podmienok poskytovania služby.



I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. URČENIE DODÁVATEĽA A SLUŽBY

1.1. Dodávateľ:

Názov: PRIVATE TEL SLOVAKIA spoločnosť s ručením obmedzeným
Skrátený názov: PRIVATE TEL SLOVAKIA s.r.o.
adresa/sídlo: Vysoká 35, Bratislava

1.2. Určenie predplatiteľskej služby, poskytovanej Dodávateľom:

- 1.2.1. Dodávateľ poskytuje ako základnú službu celoštátny a/alebo medzinárodný prenos hovorov na báze internetu („Voice over IP”), ktorá služba nie je viazaná koncesiou, resp. iné služby súvisiace s touto službou, ktoré nemožno kvalifikovať ako telekomunikačné služby (tzv. doplnkové služby).

Dodávateľ poskytuje služby svojimi prístrojmi a vlastným personálom.

V rámci služby, zakladajúcej sa na verejnoučelovej internetovej sieti Dodávateľ zabezpečuje pre Predplatiteľa prenos faxových signálov – formou zvláštneho prenosu údajov.

Takýto prenos hovorov na báze IP umožňuje, aby Predplatitelia cez verejnoučelovú alebo prenajatú sieť sa pripojili do verejnej internetovej siete a cez túto vytvorili faxové alebo hovorové spojenie s užívateľom dosiahnuteľnej tuzemskej alebo medzinárodnej telekomunikačnej alebo verejnej telefónnej siete.

Kvalita služby – z hľadiska oneskorenia pripájania hovorov a kvality zvuku – sa odlišuje od kvality služby, poskytovanej moderným telefónnym prístrojom (PSTN), alebo mobilným rádiotelefónom (GSM). Počas prenosu hovorov na báze IP neuskutočňuje sa priamy prenos a spojenie hovoru v reálnom čase, ale v prenosovom systéme analógový signál DS oneskorí. Toto môže v závislosti od časti dňa, prenosovej situácie a spojitostí kolísat'. Môže nastať aj krátke prerušovanie zvuku hovoru.

Dodávateľ za svoju cieľovú hodnotu si vytýčil dosiahnutie spoľahlivého, neprerušovaného prenosu hovorov, ako aj ním dosiahnuteľné maximum v iných oblastiach služby. Dodávateľ úroveň základnej služby, stanovenú za cieľovú hodnotu kvality si drží podľa svojich možností. K tomuto, prístroje, ako aj linky, zabezpečujúce prenos údajov spolu s príslušným softverom; a softvery používané k poskytovaniu základnej služby kontroluje manuálne. Dodávateľ hodnotu dvoch činiteľov, ktoré najviac určujú kvalitu prenosu hovorov, označuje v nižšie uvedených číslach. Oneskorenie signálu všeobecne 150ms, avšak nemôže prekročiť 450ms; k prenosu faxového alebo zvukového signálu zabezpečuje minimálne 16kb/s pásmovú šírku. V prípade porušenia týchto minimálnych požiadaviek, v súlade s bodom 7.6. Predplatiteľovi prináleží náhrada škody.

- 1.2.2. Dodávateľ k základným službám poskytuje, podľa požiadaviek Predplatiteľov – na základe zvlášť uzavretých zmlúv – tieto doplnkové služby:

- WEB služby,



- Zabudovanie, údržba hardverov a softverov
- Info,
- iné extra služby

1.2.3. Spôsob využitia služby

Telekomunikačné kanály potrebné k využitiu služby na strane Predplatiteľa v každom prípade zabezpečuje niektorý telekomunikačný dodávateľ na základe objednávky Dodávateľa alebo Predplatiteľa, súčasne Predplatiteľ je povinný zabezpečiť zaobstaranie, nastavenie konečného prístroja (telefón, modem, router, gateway atď.), potrebného k pripojeniu na telekomunikačný kanál – zodpovedajúceho platným predpisom.

Predplatiteľ môže využiť službu závisle od použitého telekomunikačného kanálu, s nižšie uvedenými koncovými prístrojmi:

- cez verejnú telekomunikačnú sieť,
- cez verejnú telekomunikačnú sieť Predplatiteľ sa môže pripojiť telefonovým modmom zavolaním na Dodávateľom udané telefónne číslo,
- cez verejnú ISDN sieť prípojkou ISDN sa môže pripojiť zavolaním na Dodávateľom udané telefónne číslo,
- cez prenajatú linkovú sieť.

Využitie služby nie je časovo obmedzené.

1.2.4. Dodávateľ zabezpečí pre Predplatiteľa, alebo mu odovzdá vopred uhradenú telefónnu kartu, opatrenú poradovým číslom a identifikačným číslom, ako aj volacím číslom.

Predplatiteľ z technicky zodpovedajúceho koncového prístroja zavolá na volacie číslo, udá identifikačné číslo a Dodávateľ zabezpečí využitie služby do výšky, uvedenej na volacej karte.

1.3. Dodávateľ poskytuje predplatiteľské služby so zohľadnením telekomunikačného zákona.

1.3.1. Vo vzťahu k VZP, Predplatiteľ, ktorý využíva služby, je fyzická osoba, právnická osoba, resp. hospodárska spoločnosť, ktorá nie je právnickou osobou.

1.3.2. VZP sú platné na území Slovenskej republiky, kým ich časová účinnosť sa začína dňom vydania uznesenia o oznámení zápisu do registra.

1.3.3. V prípadoch, kedy Vládne nariadenie č.249/2001.(18.XII.) o predplatiteľských telekomunikačných zmluvách nariaďuje zverejnenie VZP, alebo iných informácií, toto Dodávateľ splní vyvesením oznamu vo svojej kancelárii pre zákazníkov, resp. cez svoju službu zákazníkom, prevádzkovanú cez internet.

Ak je potrebné aj upovedomenie Predplatiteľa, tak Dodávateľ to realizuje písomným oznámením, elektronickou poštou, alebo inou telekomunikačnou cestou s potvrdením o doručení oznámenia Predplatiteľovi.

V tom prípade, ak v súvislosti s poskytovaním služby sa objaví skutočnosť alebo okolnosť, ktorej zverejnenie je odôvodnené, alebo potrebné, tak Dodávateľ toto zverejní v jednom celoštátnom denníku.

II. PREDPLATITEĽSKÁ ZMLUVA



1. PREDPLATITEĽSKÁ ZMLUVA

1.3. Predplatiteľská zmluva môže vzniknúť slovne, písomne alebo správaním sa tak, ako keby bola zmluva uzavretá.

1.3.3. Vo väčšine prípadov predplatiteľská zmluva medzi Dodávateľom a fyzickou osobou, právnickou osobou a hospodárskou spoločnosťou, ktorá nie je právnickou osobou vzniká správaním sa tak, ako keby došlo k uzavretiu zmluvy.

1.3.4. Zmluva medzi stranami vzniká správaním sa tak, ako keby došlo k uzavretiu zmluvy vtedy, ak Dodávateľ alebo jeho obchodný zástupca odovzdá Predplatiteľovi predplatiteľskú kartu pri jej zaplatení spolu s potvrdením alebo faktúrou.

Aj v takýchto prípadoch treba na potvrdení a/alebo faktúre – medzi inými – uviesť meno, bydlisko predplatiteľa, poradové číslo a hodnotu karty.

Zmluva správaním sa tak, ako keby došlo k uzavretiu zmluvy môže vzniknúť s kýmkoľvek, kedy Predplatiteľ zakúpi predplatiteľskú kartu od Dodávateľa, resp. od jeho obchodného zástupcu. V takýchto prípadoch služba sa môže využívať do výšky protihodnoty karty.

V prípade takto vzniknutej zmluvy Dodávateľ okrem odovzdania karty je povinný informovať Predplatiteľa o tom, kde môže nahliadnuť do týchto VZP.

2.1.3. Predplatiteľ pri kúpe telefonnej karty sa vyjadří k tomu, že službu bude využívať pre súkromné účely, alebo pre obchodné účely a Dodávateľ je povinný potvrdiť alebo faktúru v súlade s týmto vystaviť a odovzdať.

2.2. Dodávateľ uzatvára písomnú zmluvu iba na výslovnú žiadosť Predplatiteľa, vo výnimočne odôvodnených prípadoch, po tomto využití a poskytovaní služby sa uskutočňuje použitím telefónnej karty, odovzdanej Predplatiteľovi do výšky sumy, uvedenej na spomínanej karte.

2.2.1. V prípade písomne uzavretej zmluvy, zmluva musí obsahovať

- presné meno (obchodné meno), bydlisko (sídlo), poštové spojenie Dodávateľa a Predplatiteľa
- doručovacia adresa
- v prípade fyzickej osoby rodné priezvisko, meno matky, dátum a miesto narodenia Predplatiteľa,
- IČO/DIČ,
- registračné číslo firmy/alebo iné evidenčné číslo,
- názov poskytovanej služby,
- výška, úhrada platobného balíka, požadovaného Predplatiteľom a podmienky pre prípadné vrátenie peňazí,
- spôsob úhrady,
- určenie miesta dostupnosti služby (miesta splnenia),
- Predplatiteľské identifikačné čísla,
- prehlásenia, súvisiace s uchovaním údajov Predplatiteľa,
- využité doplnkové služby,
- udanie miesta služby zákazníkom,
- odchylky od VZP.

Okrem povinných prvkov obsahu tu stanovených predplatiteľských zmlúv, strany sa môžu dohodnúť aj na iných podmienkach, ktoré taktiež treba uvádzať v zmluvách.



2.2.2. Ak je odôvodnené uzavretie písomnej zmluvy, v takomto prípade Dodávateľ je povinný uzavrieť zmluvu.

Dodávateľ nie je povinný uzavrieť zmluvu, ak

- Predplatiť dlhuje na poplatkoch,
- ak službu hodlá využiť protiprávne.

2.2.3. Predplatiť zmluva nadobúda účinnosť v deň jej podpísania a je platná do vyčerpania poplatku, uvedeného v zmluve. Účinnosť zmluvy možno predĺžiť, ak Predplatiť prejavil o to záujem pred vyčerpaním poplatku a objedná si u Dodávateľa balík v novej hodnote.

3. ZMENA ZMLUVY

3.1. Jednostranná zmena VZP

3.1.1. Predplatiť berie na vedomie, že Dodávateľ je oprávnený za určitých podmienok (napr.: zmena príslušných právnych predpisov, na základe zmeny technických podmienok, a poplatky v rámci platných právnych predpisov) jednostranne zmeniť VZP a o tomto je povinný Predplatiť 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny informovať.

3.1.2. Dodávateľ nie je povinný Predplatiť informovať 15 dní vopred o tých zmenách VZP, ktoré sú potrebné kvôli zavedeniu novej služby a ktoré zmeny sa netýkajú zmluvných podmienok, týkajúcich sa už poskytovaných služieb.

3.1.3. V prípade poskytovania predplatiť telefónnych kariet, Dodávateľ informuje Predplatiť o zmene VZP 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to v celoštátnom denníku, dvakrát podaným oznamom a informuje o zmene VZP aj cez svoju službu zákazníkom.

3.2. Zmena predplatiť zmluvy

3.2.1. Nedôjde k zmene predplatiť zmluvy, vzniknutej správaním sa, ako keby bola zmluva uzavretá, pokiaľ Predplatiť ním zakúpenú telefónnu kartu môže do výšky sumy, uvedenej na karte slobodne, bez územného a časového obmedzenia používať. Po vyčerpaní uvedenej sumy je potrebná nová telefónna karta.

3.2.2. V prípade, ak bola predplatiť zmluva uzavretá písomne, jej zmenu možno považovať za uzavretie novej predplatiť zmluvy, preto k zmene treba pristupovať na základe príslušných pravidiel uzatvárania zmlúv.

Predplatiť zmluva sa mení v týchto prípadoch:

- ak sa zmení adresa predplatiť, avšak miesto prístupu ostáva,
- v prípade právneho nástupcu.

Dodávateľ zvlášť informuje druhú stranu o tej všeobecnej zmluvnej podmienke, ktorá sa líši od obvyklého výkonu zmluvy, podstatne sa líši od ustanovení, týkajúcich sa zmluvy alebo od niektorej výhrady, zaužívaných medzi stranami.

3.2.3. Zmena fakturačnej adresy Predplatiť

V prípade písomnej zmluvy Predplatiť môže kedykoľvek žiadať, aby fakturácia bola realizovaná na novú adresu. Dodávateľ tejto žiadosti vyhovie v lehote do 30 dní.



3.2.4. Zmena v údajoch Predplatiteľa

Zmenu údajov Predplatiteľa treba oznámiť Dodávateľovi v lehote do 15 dní. Za vykonanie zmien sa platí poplatok.

Ak Predplatiteľ nesplní svoje záväzky, Dodávateľ sa zbavuje zodpovednosti, týkajúcej sa spravovania údajov Predplatiteľa.

Dodávateľ spravuje základné údaje, napr. meno, adresa, telefónne číslo. Predplatiteľov v súlade s prehlásením, týkajúcim sa spravovania údajov.

4. PRERUŠENIE, OBMEDZENIE PREDPLATITEĽSKEJ SLUŽBY

4.1. Prerušenie služby

4.1.1. V prípade, keď Predplatiteľ využíva službu použitím telefónnej karty, tak Predplatiteľ môže do výšky sumy, uvedenej na karte, využívať službu bez akéhokoľvek časového obmedzenia, a tak v takomto prípade nedôjde k prerušeniu.

4.1.2. V prípade predplatiteľskej zmluvy, Dodávateľ je povinný predplatiteľskú službu na žiadosť Predplatiteľa prerušiť.
Doba prerušenia môže byť najviac 6 (šesť) mesiacov.

4.1.3. Ak k prerušeniu dochádza kvôli Dodávateľovi – nepočíta sa čas pravidelnej údržby podľa VZP - , alebo k prerušeniu nedochádza kvôli zmluvným stranám, na dobu prerušenia neprináleží poplatok.

4.1.4. O pravidelnej údržbe, prestavbe, obnove, výmene siete treba Predplatiteľa informovať 8 dní vopred a doba trvania môže byť max. 5 dní.

4.2. Obmedzenie služby

4.2.1. Dodávateľ je oprávnený obmedziť službu, ak

- Predplatiteľ s úhradou poplatku mešká viac ako 15 dní a Dodávateľ ho písomne vyzval k úhrade s uvedením právnych podmienok a Predplatiteľ po tejto dobe, do 15 dní, poplatok neuhradí;
- technické zariadenia, používané k využitiu internetovej služby, určenej v predplatiteľskej zmluve medzi Predplatiteľom a Dodávateľom, ohrozujú sieť Dodávateľa;
- Predplatiteľ iným spôsobom poruší zmluvu.

Služba sa obmedzí dovtedy, kým Predplatiteľ vyššieuvedené nenapraví alebo Dodávateľ nevyovie zmluvu v súlade s ustanoveniami, týkajúcimi sa výpovede zmluvy.

5. VÝPOVEĎ, ZÁNIK PREDPLATITEĽSKEJ ZMLUVY

5.1. Pravidlá výpovede zmluvy zo strany Predplatiteľa

5.1.1. Predplatiteľ je oprávnený predplatiteľskú zmluvu vypovedať písomne kedykoľvek bez udania dôvodu v 8 dňovej výpovednej lehote.

Strany v predplatiteľskej zmluve – s určením pomeru poplatkov za služby – sa môžu dohodnúť na tom, že Predplatiteľ svoje právo výpovede nemôže využívať počas stanovenej doby.



Ak Predplatiťel' v rozpore s dohodou vypovie predplatiťel'skú zmluvu počas stanovenej doby, alebo ak predplatiťel'skú zmluvu vypovie Dodávateľ v dôsledku porušenia zmluvy Predplatiťel'om, v takomto prípade Predplatiťel' je povinný Dodávateľovi zaplatiť takú sumu, ktorá by prináležala Dodávateľovi do skončenia stanovenej doby, ak by predplatiťel'ská zmluva nezanikla výpoveďou.

5.1.2. Pravidlá výpovede zmluvy zo strany Dodávateľa

Dodávateľ môže predplatiťel'skú zmluvu v prípade jej porušenia vypovedať - v súlade s predpismi, týkajúcimi sa dôvodu výpovede – ak :

- a) Predplatiťel' obmedzuje alebo ohrozuje riadne fungovanie siete Dodávateľa a Predplatiťel' toto svoje porušenie zmluvy nepozastaví ani po svojom upozornení Dodávateľom,
- b) Predplatiťel' ani po upozornení Dodávateľom na právne následky jeho konania neumožní Dodávateľovi vykonať kontroly na mieste, potrebné k zisteniu alebo odstráneniu oznámenej poruchy, alebo
- c) Predplatiťel' predplatiťel'skú službu aj po upozornení Dodávateľom na právne následky jeho konania, bez súhlasu Dodávateľa odpredá tretej osobe, alebo naďalej využíva na poskytovanie siete.

Dodávateľ môže predplatiťel'skú zmluvu vypovedať v 45 dňovej výpovednej lehote, ak Predplatiťel' ani po upozornení Dodávateľom na právne následky jeho konania neuhradí splatný poplatok. Vo všetkých ďalších prípadoch výpovedná lehota nemôže byť kratšia ako 60 dní.

Dodávateľ je povinný výpoveď predplatiťel'skej zmluvy zverejniť vo svojej kancelárii pre zákazníkov, resp. cez svoju službu zákazníkom, prevádzkovanú cez internet s výnimkou, ak Predplatiťel'a o výpovedi nemôže informovať preto, lebo v dôsledku osobitností služby Dodávateľ nedisponuje s údajmi Predplatiťel'a, potrebnými k jeho upovedomeniu takýmto spôsobom. V takomto prípade Dodávateľ upovedomí Predplatiťel'a priamou písomnou informáciou, elektronickou poštou alebo telefonicky.

Ak dôvodom pre výpoveď zmluvy je porušenie zmluvy Predplatiťel'om a Predplatiťel' počas výpovednej lehoty ukončí porušenie zmluvy, predplatiťel'ská zmluva nezaniká výpoveďou Dodávateľa. Dodávateľ je povinný Predplatiťel'a o tomto neodkladne upovedomiť tak, ako je to uvedené v predchádzajúcom odstavci.

Výpoveď musí obsahovať

- a) Dôvod výpovede a
- b) Výpovednú lehotu, deň skončenia výpovednej lehoty, a ak dôvodom výpovede je porušenie zmluvy, tak aj výzvu k náprave, že ak Predplatiťel' porušenie zmluvy ukončí počas výpovednej lehoty, tak predplatiťel'ská zmluva nezaniká výpoveďou Dodávateľa.

5.1.3. Za porušenie zmluvy Predplatiťel'om sa považuje obzvlášť, ak:

- je obmedzené volanie na prístroj, používaný k službe,
- obeh prístrojov, používaných k službe trvale a značne presahuje technickými predpismi povolenú zaťažiteľnosť a napriek výzve Dodávateľa nepožiada o zapojenie ďalšieho prístroja,
- obmedzuje vykonanie údržby prístroja na prenos údajov v telefonickej centrále, resp. nezabezpečí obnovu alebo výmenu týchto prístrojov v zmysle technických predpisov,
- neoprávnene používa zdroje siete, alebo ak sa o to pokúsi,
- poruší normálny chod siete,
- naruší integritu počítačových informačných systémov,



- poruší osobitné práva iného spotrebiteľa,
- rozširuje a publikuje obrázky, texty, symboly, platnými právnymi predpismi zakázané alebo porušuje verejnú morálku.

5.1.4. Dodávateľ v prípade porušenia predplatiteľskej zmluvy ju môže vypovedať v 15-dňovej výpovednej lehote.

Predplatiteľ obmedzuje alebo ohrozuje riadne fungovanie siete Dodávateľa a Predplatiteľ toto porušenie zmluvy neukončí ani po upozornení.

a) Predplatiteľ ani po upozornení na právne následky neumožní Dodávateľovi vykonať kontroly na mieste, potrebné k zisteniu a odstráneniu poruchy, nahlásenej alebo zistenej Dodávateľom, alebo

b) Predplatiteľ aj po upozornení na právne následky predplatiteľskú službu bez súhlasu Dodávateľa odpredá tretej osobe, alebo naďalej využíva pre poskytovanie siete.

5.1.5. Dodávateľ môže predplatiteľskú zmluvu vypovedať so 45 dňovou výpovednou lehotou, ak Predplatiteľ splatnú čiastku neuhradil ani po upozornení na právne následky jeho konania.

5.2. Zánik zmluvy

5.2.1. Zánik zmluvy uzavretej na dobu určitú

Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká

- Skončením doby určitej, resp. vyčerpaním sumy, uvedenej na karte,
- Ak nastnú iné podmienky, určené stranami,
- Vzájomnou dohodou strán,
- Výpoveďou s okamžitou platnosťou, podanou ktoroukoľvek stranou podľa týchto VZP,
- Smrťou Predplatiteľa, resp. zánikom bez právneho nástupcu,
- Zánikom bez právneho nástupcu Dodávateľa.
- Odstúpenie od zmluvy

5.2.2. Zánik zmluvy uzavretej na dobu neurčitú

Individuálna predplatiteľská zmluva, uzavretá na dobu neurčitú zaniká:

- Vzájomnou dohodou strán,
- Výpoveďou s okamžitou platnosťou alebo riadnou platnosťou, podanou ktoroukoľvek stranou podľa týchto VZP,
- Smrťou Predplatiteľa, resp. zánikom bez právneho nástupcu,
- Zánikom bez právneho nástupcu Dodávateľa,
- Ak Dodávateľ nevie zabezpečiť službu aspoň po dobu 6 mesiacov nie z vlastnej viny.
- Odstúpenie od zmluvy

5.2.3. Závazok Dodávateľa vrátiť poplatok v prípade zániku zmluvy

Ak predplatiteľská zmluva medzi stranami z akéhokoľvek dôvodu zanikne, v tom prípade Dodávateľ v lehote do 15 dní po zániku zmluvy je povinný sa zúčtovať s Predplatiteľom, v rámci ktorého vyúčtovania odošle Predplatiteľovi faktúru o nevyrovnaných poplatkoch za poskytnuté služby, resp. ak Predplatiteľ poplatky za služby vopred uhradil formou paušálu alebo zálohy, v takomto prípade je povinný vrátiť Predplatiteľovi aj preplatky.

5.3

Dodávateľ môže okamžite odstúpiť od zmluvy a poskytovania služby ak ma vážne a opodstatnené podozrenie, že služba sa zneužíva na páchanie trestnej činnosti. Pre zverejnenie ukončenia a ukončenie služby sa primerane použijú ustanovenia výpovedí.



III. SLUŽBA ZÁKAZNÍKOM, REKLAMAČNÝ PORIADOK, NAHLASOVANIE A ODSTRANOVANIE PORÚCH

6.1. Kancelária, príjem stránok

6.1.1. Kancelária pre príjem stránok:

Private-Tel Slovakia s.r.o.
Vysoká 35, 811 06 Bratislava
telefón: +421 2 526 324-5
fax: +421 2 529 628 47
email: info@telecard.sk

Stránkové hodiny v pracovných dňoch: 9.00 – 17.00 hod.; medzi 17.00 – 9.00 hod. a v dňoch pracovného pokoja poskytuje Dodávateľ telefonické technické služby (vrátane možnosti nahlasovania porúch) na vyššie uvedenom telefónnom čísle.

Dodávateľ poskytuje Predplatiteľovi telefonické poradenstvo, ktoré môže Predplatiteľ využívať denne medzi 9.00 – 17.00 hod. na vyššie uvedenom telefónnom čísle. Služba zákazníkom poskytuje poradenstvo počnúc administratívnych otázok uzatvárania zmlúv až po poskytovanie technickej pomoci.

6.2. Reklamačný poriadok

Predplatiteľ je oprávnený uplatniť u Dodávateľa reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú službu alebo kvality poskytnutej služby.

Reklamáciu je Predplatiteľ oprávnený podať a doručiť Dodávateľovi písomne na adrese: Private-Tel Slovakia s.r.o., Vysoká 35, 811 06 Bratislava alebo na čísle 0850 111 139. V reklamacii je Predplatiteľ povinný jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet a rozsah reklamácie.

Predplatiteľ je povinný uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady alebo kvality služby najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak reklamácia nebude zo strany Dodávateľa uznaná.

Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Predplatiteľa povinnosti uhradiť cenu za službu riadne a včas.

Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Predplatiteľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

Predplatiteľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Dodávateľom. O vrátenie pomernej časti ceny musí Predplatiteľ požiadať Dodávateľa písomne do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

Ak reklamovaná výška úhrady presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, má Predplatiteľ právo na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v 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.



Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Predplatiteľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Predplatiteľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu 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.

Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Predplatiteľ nespĺnil podmienku na odklad platby, tak ako je uvedené vyššie, Dodávateľ má právo požadovať od Predplatiteľa zaplataenie úrokov z omeškania v zákonnej výške odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

6.2.2. Nahlasovanie a odstraňovanie porúch

Dodávateľ zabezpečuje poskytovanie služby podľa zmluvy priebežne po dobu trvania zmluvy, za predpokladu dodržania zmluvných podmienok Predplatiteľom. V záujme zabezpečenia nerušeného a priebežného poskytovania služieb prevádzkuje Dodávateľ 24 hodinový inšpekčný servis a vykonáva údržbu a opravy.

Predplatiteľ je oprávnený nahlásiť Dodávateľovi poruchu služby písomne na adrese: Private-Tel Slovakia s.r.o., Vysoká 35, 811 06 Bratislava, alebo telefonicky na telefónnom čísle: 0850 111 139. V nahlásení poruchy je Predplatiteľ povinný jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet a rozsah poruchy. Dodávateľ zaeviduje údaje o nahlásenej poruche v súlade so svojou evidenciou.

Dodávateľ je zodpovedný za poruchy v poskytovaní služby, ktoré

preukázateľne nespôsobil alebo nezavinil Predplatiteľ alebo iná osoba z okruhu Predplatiteľa, a ktoré spočívajú v skutočnosti, že služba sa môže využívať obmedzene v dôsledku prevádzkovej poruchy, alebo služba sa nedá využívať kvôli neschopnosti prevádzky.

Za poruchu poskytovanej služby sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie služby v rozsahu, spôsobom a za podmienok stanovených v týchto VZP.

Dodávateľ je povinný nahlásenú poruchu prešetriť do 3 pracovných dní odo dňa jej nahlásenia Predplatiteľom. O výsledkoch prešetrenia nahlásenej poruchy Dodávateľ bez zbytočného odkladu upovedomí Predplatiteľa, a to poštovou zásielkou alebo emailom.

Pokiaľ sa na základe prešetrenia zistí, že v prípade nahlásenej poruchy ide o poruchu služby uvedenú v II/a, ktorú preukázateľne nespôsobil alebo nezavinil Predplatiteľ alebo iná osoba z okruhu Predplatiteľa, je Dodávateľ povinný odstrániť poruchu do 5 pracovných dní od jej prešetrenia. Predplatiteľ a Dodávateľ sa môžu dohodnúť na kratšej dobe odstránenia poruchy (a s tým súvisiacich zvláštnych nákladoch) osobitne v rámci predplatiteľskej zmluvy.

Pokiaľ sa na základe prešetrenia zistí, že v prípade nahlásenej poruchy ide o poruchu služby uvedenú v II/b, ktorú preukázateľne nespôsobil alebo nezavinil Predplatiteľ alebo iná osoba z okruhu Predplatiteľa, je Dodávateľ povinný odstrániť poruchu do 5 pracovných dní od jej nahlásenia Predplatiteľom.

Ak Dodávateľ nedodrží uvedené lehoty na odstránenie porúch, je Predplatiteľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zaplataenie penále určené v bode 9.2.1. VZP.



V prípade potreby je Dodávateľ oprávnený požadovať, aby mu Predplátiel' za účelom prešetrenia a/alebo odstránenia nahlásenej poruchy umožnil aj ohliadku priamo na mieste vo vzájomne dohodnutom čase alebo mu v tejto súvislosti poskytol inú potrebnú súčinnosť. V súvislosti s vykonaním ohliadky Dodávateľ umožní Predplátiel'ovi nahliadnutie do výsledkov vykonanej ohliadky v rozsahu údajov vzťahujúcich sa na Predplátiel'a. O čas do vykonania ohliadky alebo o čas neposkytnutia súčinnosti sa primerane predlžuje lehota na prešetrenie a odstránenie poruchy nahlásenej Predplátiel'om a Dodávateľ nie je v omeškani.

Náklady na prešetrenie a odstránenie poruchy preukázateľne spôsobenej alebo zavinennej Predplátiel'om alebo inou osobou z okruhu Predplátiel'a znáša Predplátiel'. O spôsobe a podmienkach odstránenia takejto poruchy informuje Dodávateľ predplátiel'a v upovedomení o výsledkoch prešetrenia poruchy.

Ak sa na základe prešetrenia zistí, že nahlásená porucha služby nie je skutočnou poruchou, môže Dodávateľ preniesť náklady prešetrenia a/alebo opakovaného prešetrenia poruchy na Predplátiel'a.

Ak Predplátiel' nesúhlasí s výsledkami prešetrenia a/alebo spôsobom a podmienkami odstránenia poruchy služby, môže požadovať, aby sa k správnosti postupu Dodávateľ'a vyjadril príslušný telekomunikačný úrad.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN

7. PRÁVA A ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

7.1. Práva Predplátiel'a

7.1.1. Právo nahliadnutia

Dodávateľ zabezpečí Predplátiel'ovi právo nahliadnutia do vlastných údajov vystavených pre Predplátiel'a.

7.1.2. Prenechanie používania inému

Predplátiel' na vlastnú zodpovednosť môže v niektorých prípadoch – nie pravidelne a trvale – prenechať inému možnosť využitia služby. Predplátiel' je povinný toto prenechanie oznámiť Dodávateľ'ovi, tri pracovné dni vopred. Dodávateľ v odôvodnenom prípade môže svoj súhlas odoprieť. Prenechaním používanina však aj naďalej zodpovedá Predplátiel' za dodržanie obsahu zmluvy.

O prenechaní služby v záujme ochrany vlasti (mimoriadny stav a núdzový stav) pojednáva príslušný zákon (zákonné predpisy).

7.2. Práva Dodávateľ'a

7.2.1. Evidencia Predplátiel'a



Dodávateľ eviduje zmluvy uzavreté s Predplatiteľom, do ktorej evidencie môže Predplatiteľ nahliadnuť.

Evidenciu, správu žiadosti Predplatiteľov, vybavovanie vecí v súvislosti s upovedomením Predplatiteľov, vykonáva služba zákazníkom, zriadená u Dodávateľa.

7.2.2. Pozorovanie obehu Predplatiteľa

Dodávateľ pozoruje pohyb na účte Predplatiteľa iba za účelom určenia výšky poplatkov v závislosti od obehu, v záujme zabezpečenia poskytovania štatistických údajov patriacich ku službe, ako aj na písomnú žiadosť Predplatiteľa. Dodávateľ údaje, o ktorých sa dozvedel, spravuje ako dôverné v súlade s predpismi zákona o ochrane osobných údajov.

Dodávateľ je oprávnený presvedčiť sa o vhodnosti technických prostriedkov používaných k využívaniu telekomunikačných služieb Predplatiteľom, určených v predplatiteľskej zmluve.

7.2.3. Závazky Predplatiteľa

Predplatiteľ je povinný uhradiť škodu Dodávateľovi, ktorá mu bola spôsobená porušením týchto VZP a obsahu predplatiteľskej zmluvy Predplatiteľom.

7.3. Pripájanie povoleného koncového zariadenia

7.3.1. Dodávateľ môže do svojej siete zapojiť všetky také telekomunikačné koncové zariadenia (telefón, počítač, modem, router atď.), ktoré spĺňajú predpisy príslušných noriem, povolené Telekomunikačným úradom.

7.3.2. Riadne využívanie a prevádzkyschopnosť koncového zariadenia

Predplatiteľ je povinný zabezpečiť, aby technické parametre koncového zariadenia spĺňali úradné predpisy počas prevádzky. Predplatiteľ zodpovedá za fungovanie zariadenia v jeho vlastníctve.

Podľa Predplatiteľských požiadaviek, k bodu pripojenia, zriadeného Dodávateľom, Predplatiteľ môže pripojiť koncové zariadenia (alebo sieť) v počte uvedenom v predplatiteľskej zmluve , ktoré zodpovedajú domácim a zahraničným normám a sú príslušnými úradmi povolené.

Predplatiteľ je povinný svoje zariadenia, používané ku službe, používať podľa predpisov.

Ak Predplatiteľ v ktoromkoľvek vyššie uvedenom prípade koná bez súhlasu Dodávateľa a týmto kazí kvalitu služby, za toto Dodávateľ nezodpovedá. Ak v niektorom z týchto prípadov sa spôsobí Dodávateľovi škoda, Predplatiteľ je ju povinný uhradiť.

Ak Predplatiteľ namiesto prenajatého prístroja pripojí do siete prístroj, ktorý nie je vo vlastníctve Dodávateľa, je o tomto treba Dodávateľa upovedomiť v lehote do 15 dní.

Dodávateľ má právo sieť a prístroje používané k využitiu služby kontrolovať. Ak Dodávateľ počas kontroly zistí nedostatky, vyzve Predplatiteľa na odstránenie nedostatkov v lehote do 15 dní a v prípade bezvýslednosti o vypojenie prístroja. Ak Predplatiteľ neuposlúchne výzvu Dodávateľa, Dodávateľ môže predplatiteľskú zmluvu vypovedať.



Ak sa Dodávateľ dozvie, že prístroj Predplatiteľa zapojený do siete, je nebezpečný, ohrozuje život a zdravie ľudí, prístroj Predplatiteľa sa môže vylúčiť zo služby.

7.4. Úhrada poplatkov

7.4.1. Predplatiteľ je povinný v stanovenej lehote uhradiť poplatok za ním využitú službu Dodávateľovi na základe faktúry, vystavenej Dodávateľom. V prípade oneskorenej úhrady Predplatiteľ je povinný zaplatiť úrok z omeškania, výška ktorého je násobok výšky dlhu, percento úroku z omeškania, stanoveného v právnom predpise a počtu dní omeškania. Prvým dňom obdobia omeškania je deň po splatnosti úhrady.

Percentuálna miera úroku z omeškania v prípade individuálneho predplatiteľa je výška, určená v § 369 Obchodného zákonníka, v prípade obchodných predplatiteľov dvojnásobok hodnoty základnej sadzby, platnej v emisnej banke.

Dodávateľovi prináleží úrok z omeškania aj v prípade neopodstatnene reklamovaných faktúr, resp. po dobe splatnosti, do výšky fakturovanej sumy, neuhradenej do doby splatnosti.

V prípade položiek, chybné fakturovaných dodávateľom a finančne vysporiadaných – v prípade oprávnenosti reklamácie predplatiteľa – predplatiteľovi prináležia úroky, zhodné s úrokom omeškania, za obdobie medzi zaplatením a vrátením späť Predplatiteľovi.

7.4.2. Úhrada poplatkov sa uskutočňuje podľa platného sadzobníka. Dodávateľ s ohľadom na ním uskutočnený technický rozvoj a infláciu, je oprávnený jednostranne pozmeniť sadzobník v hospodársky odôvodnenej miere, avšak Predplatiteľa o tomto musí upovedomiť 15 dní vopred, spôsobom, predpísaným v právnom predpise [príslušné slovenské právne predpisy]. V takomto prípade pozmenený sadzobník nadobudne platnosť po uplynutí 15 dní odo dňa oznámenia. Ak Predplatiteľ nesúhlasí s pozmeneným sadzobníkom, je oprávnený predplatiteľskú zmluvu v zmysle bodu 5.1.1 vypovedať. V prípade výpovede Predplatiteľa Dodávateľ je povinný počas výpovednej lehoty fakturovať Predplatiteľovi podľa skoršieho sadzobníka.

7.5. Závazky Dodávateľa

- Zabezpečenie možnosti využívania služby po bod zapojenia
- prevádzkovanie
- údržba
- dozor
- odstránenie poruchy
- služba zákazníkovi, informácie
- fakturácia

7.5.1. Telekomunikačné tajomstvo

Dodávateľ ochranu osobných údajov Predplatiteľov spravuje v súlade s ustanoveniami platných zákonov (príslušné slovenské právne predpisy).

Dodávateľ sa môže oboznamovať s údajmi odosielanými cez jeho sieť výlučne v miere potrebnej k splneniu služby. Ak sa Dodávateľ dozvedel počas plnenia služby o inom osobnom údaj, obsah týchto údajov nemôže poskytnúť inému.

Dodávateľ môže poskytnúť údaje v rozpore s prehlásením výlučne na žiadosť zákonom splnomocnených úradov.



7.5.2. Spôsob fakturácie a inkasný poriadok

7.5.2.1. V prípade slovne vzniknutej predplatiteľskej zmluvy, platba sa uskutočňuje súčasne s odovzdaním predplatiteľskej karty na základe potvrdenia alebo faktúry.

7.5.2.2. Predplatiteľ poplatky za využitie služieb je povinný uhradiť na základe faktúry, vystavenej Dodávateľom.

Dodávateľ vystaví faktúry podľa nižšie uvedeného:

- Predplatiteľské poplatky (mesačné základné poplatky) v lehote do 10 dní odo dňa začatia poskytovania služby mesačne, resp. za obdobia určené neskôr v predplatiteľskej zmluve vopred, do 10.dňa každého mesiaca,
- Poplatky za obeh na základe nameraných údajov, mesačne, resp. za obdobia určené neskôr v predplatiteľskej zmluve, dodatočne, do 10.dňa každého mesiaca.

Ak Predplatiteľ v čase splatnosti nedostane faktúru, túto skutočnosť je povinný do 15 dní oznámiť službe zákazníkom.

Dodávateľ vystaví faktúru výlučne na meno zmluvnej strany, určenej v predplatiteľskej zmluve.

Dodávateľ odošle faktúru na adresu trvalého bydliska, alebo na doručovaciu adresu Predplatiteľa. Ak nastane zmena v priezvisku alebo adrese Predplatiteľa, v tom prípade Dodávateľ skutočnosť zmeny – na základe oznámenia Predplatiteľa - zapíše do svojej evidencie.

Predplatiteľ je povinný faktúru, vydanú Dodávateľom uhradiť v lehote, uvedenej na faktúre.

V prípade oneskorenej úhrady Predplatiteľ je povinný zaplatiť úroky z omeškania. Z hľadiska oneskorenia každý začatý deň sa počíta ako celý deň.

Predplatiteľ je povinný uhradiť faktúru spôsobom, uvedeným v predplatiteľskej zmluve – bankovým prevodom, inkasom, poštovou poukážkou, úverovou kartou alebo v hotovosti službe zákazníkom.

7.6. Náhrada škody

7.6.1. V prípade oneskoreného alebo nesprávneho plnenia predplatiteľskej zmluvy, uzatvorenej k poskytnutiu služby, Dodávateľ zodpovedá za zníženie hodnoty na majetku Predplatiteľa podľa všeobecných pravidiel OZ, týkajúcich sa náhrady škody.

Dodávateľ nemusí uhradiť ušlý zisk, náhradu škody alebo výdavkov, potrebný k zníženiu alebo odstráneniu majetkovej ujmy, ktorú utrpel Predplatiteľ. Dodávateľ nemusí uhradiť tú časť škody, ktorá vyplýva z toho, že Predplatiteľ v záujme odstránenia resp. zníženia škody nekonal tak, ako sa to od neho v danej situácii očakáva. Nedostatok prenosu údajov alebo porucha počítača Predplatiteľa (mimo internetu) neopravňuje na vrátenie poplatku.

Žiadosť o náhradu škody kvôli oneskorenému, resp. nesprávne plneniu môže podať Predplatiteľ alebo jeho zástupca v lehote 14 dní.



V. OCHRANA INFORMÁCIÍ A DÁT

8. OCHRANA PRENÁŠANÝCH ÚDAJOV

- 8.1. Vykonávatelia telekomunikačných činností sú povinní pri tvorbe, prijímaní, spracúvaní, uchovávaní, vysielaní a distribúcii informácií a dát zabezpečiť ich ochranu pred zneužitím.
- 8.2. Zakazuje sa nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných telekomunikačných sietí inými osobami, ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s užívateľom telekomunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú
 - a) pôvodcu výhražného anonymného volania, obťažujúceho volania alebo zlomyseľného volania,
 - b) pôvodcu šírenia poplačnej správy alebo výhražných informácií,
 - c) pôvodcu volania zneužívajúceho zariadenia vo svoj prospech,
 - d) koncových telekomunikačných zariadení, z ktorých sa uskutočnili konania podľa písmen a) až c).
- 8.3. Prevádzkovatelia telekomunikačných zariadení, prevádzkovatelia verejných telekomunikačných sietí a poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb sú povinní
 - a) spolupracovať s Policajným zborom a s orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní volaní a šírení informácií a poplačných správ podľa odseku 2,
 - b) poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov a na základe písomnej žiadosti im bezplatne poskytnúť informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov; o poskytnutí informácií alebo inej súčinnosti sú zamestnanci prevádzkovateľa povinní zachovať mlčanlivosť.
- 8.4. Prevádzkovatelia telekomunikačných zariadení, prevádzkovatelia verejných telekomunikačných sietí a poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb sú oprávnení na ochranu svojej činnosti vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb odcudzujúcich koncové telekomunikačné zariadenia.
- 8.5. Prevádzkovatelia verejných telekomunikačných sietí a poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb nezodpovedajú za ochranu prenášaných informácií a dát, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
- 8.6. Prevádzkovatelia verejných telekomunikačných sietí, poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb, ako aj prevádzkovatelia ostatných telekomunikačných služieb sú povinní na vlastné náklady zabezpečiť orgánom činným v trestnom konaní a štátnym orgánom zabezpečujúcim ochranu štátu a bezpečnosť štátu odpočúvanie a zaznamenávanie telekomunikačnej prevádzky; pri pripájaní sú povinní poskytnúť potrebnú súčinnosť. Rozsah a technickú špecifikáciu zariadenia potrebného na odpočúvanie a zaznamenávanie schvaľuje úrad.
- 8.7. Prevádzkovatelia verejných telekomunikačných sietí a poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb, ktorí používajú v telekomunikačnej prevádzke kódovanie, kompresiu, šifrovanie alebo iný spôsob utajovania prenosu informácií a dát, sú povinní na



vlastné náklady zabezpečiť, aby boli informácie získané podľa odseku 6 poskytované zrozumiteľným spôsobom.

8.8. Telekomunikačné tajomstvo

(1) Predmetom telekomunikačného tajomstva sú

- a) informácie a dáta prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní verejných telekomunikačných služieb,
- b) mená a adresné údaje komunikujúcich strán,
- c) prevádzkové doklady súvisiace s verejnými telekomunikačnými službami.

(2) Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri vykonávaní telekomunikačných činností alebo pri užívaní verejných telekomunikačných služieb.

(3) Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len osobe, ktorej sa týka, štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie ochrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa osobitných predpisov.

VI. ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

9.1. Zodpovednosť Predplatiteľa

9.1.1. Predplatiť zodpovedá za škodu spôsobenú Dodávateľovi, vyplývajúcu z poruchy siete a telekomunikačného koncového zariadenia Predplatiteľa, z pripojenia zariadenia neschváleného a/alebo nepovoleného Dodávateľom, zo zabránenia kontroly zariadení Dodávateľom, z nevhodného zabezpečenia možnosti odstránenia poruchy.

9.1.2. Neoprávnené prepustenie dostupnosti

Predplatiť nemôže inému prepustiť dostupnosť poskytnutej služby bez súhlasu Dodávateľa.

9.1.3. Zodpovednosť za obsah prenesených údajov

Predplatiť zodpovedá podľa platných právnych predpisov za obsah ním prenesených alebo uchovaných dát cez službu.



9.2. Zodpovednosť Dodávateľa

9.2.1. Oneskorené, nesprávne splnenie služby zníženej hodnoty

Ak Dodávateľ poruší svoje záväzky určené právnymi predpismi alebo prijaté predplatiteľskou zmluvou, obzvlášť, ak predpísanú lehotu na prijatie návrhu zmluvy Predplatiteľa a na zriadenie stanice prekročí, poskytovanie služieb začína oneskorene, alebo závalu neodstráni v stanovenej lehote, v takomto prípade Predplatiteľ môže požadovať penále.

Výška penále je jedna tretina zo sumy, uvedenej na karte.

Dodávateľ penále pripíše k dobru na účte Predplatiteľa v nasledujúci mesiac po splatnosti penále.

Dodávateľ nie je povinný platiť penále, ak preukáže, že v záujme zmluvného plnenia konal tak, ako by sa to od neho v danom prípade všeobecne očakávalo. Taktiež nezodpovedá v tom prípade, ak Predplatiteľ sa dostal neoprávnene ku karte, resp. k volaciemu číslu.

9.2.2. Integrita výpočtu poplatku

Fakturačný systém sa prispôbuje k systému zabezpečenia kvality Dodávateľa, ako aj k obsahu príslušných právnych noriem. Fakturačný systém je úplne uzatvorený, nepovolani nemajú k nemu prístup.

9.2.2. Zodpovednosť za obsah prenesených údajov

Dodávateľ žiadnym spôsobom nie je zodpovedný za obsah prenesených údajov cez služby Dodávateľa alebo uschovaných údajov, avšak za účelom zamedzenia alebo pozastavenia porušovania zákona vykoná všetko, čo sa od neho očakáva.

Dodávateľ nesleduje, resp. nekontroluje informácie, nachádzajúce sa na jeho zariadeniach, resp. zasielané cez jeho sieť, t.j. využitie informácií získaných cez službu, sieť resp. zariadenia sa uskutočňuje výlučne na riziko Predplatiteľa.

Dodávateľ nie je zodpovedný za prípadné škody vyplývajúce z využitia služby, na počítačoch Predplatiteľa, alebo v ich databáze, zároveň vykoná všetko, čo sa od neho racionálne očakáva, aby sa tomuto predišlo.

9.2.4. Vis Maior

Za Vis Maior sa považujú a nepatria do okruhu zodpovedností ani Dodávateľa, ani Predplatiteľa, a preto nezodpovedajú za škody v prípade vojny, sabotáže, vzbury, výbušného atentátu alebo inej núdzovej situácie, živelnej pohromy, požiaru, zastavenia práce, ako aj opatrení vykonaných na povel orgánov, oprávnených na základe zákona.

Tieto prípady obmedzujú zmluvné strany v splnení záväzkov, prijatých v zmluve, v dôsledku čoho nie z vlastnej viny spôsobia materiálnu alebo nemateriálnu škodu. V takomto prípade predplatiteľské poplatky, vopred zaplatené Predplatiteľom a iné poplatky Dodávateľ vráti späť, resp. na základe príkazu Predplatiteľa nechá na účte Predplatiteľa a po obnovení služby započíta do splatných poplatkov.

VII. URČENIE POPLATKOV



10.1. Poplatky, ktoré má uhradiť Predplatiťel', sú uvedené v sadzobníku, ktorý tvorí prílohu týchto VZP.

10.2. Spôsob, pravidelnosť fakturácie a termín doručenia faktúr

Faktúry sa vystavujú pravidelne mesačne alebo za obdobie určené individuálnou predplatiťelskou zmluvou. Dodávateľ vystavenú faktúru neodkladne odošle poštou Predplatiťel'ovi. Termín splatnosti je trinásť deň od vydania faktúry.

VIII. VHODNOSŤ SLUŽBY Z HL'ADISKA PREDPLATIŤEĽA

11.1. Požiadavky

Oboznamovanie, zverejňovanie všeobecných zmluvných podmienok
Tieto všeobecné zmluvné podmienky v prípade zmeny právnych predpisov sa modifikujú v súlade so zmenou právneho predpisu.

Dodávateľ pred uzavretím zmluvy informuje Predplatiťeľa o najpodstatnejších ustanoveniach všeobecných zmluvných podmienok a zabezpečí možnosť nahliadnutia do nich.

Záväzky Dodávateľa

Dodávateľ poskytuje svoje služby cez úradmi povolenú sieť, zariadeniami disponujúcimi certifikátom vhodnosti. Zariadenia, ktoré disponujú certifikátom vhodnosti zodpovedajú predpisom domácich a zahraničných noriem.

Dodávateľ stálu prevádzkyschopnosť svojej siete priebežne kontroluje vlastným kontrolným systémom.

Použiteľnosť v bode preplatiťelskej prípojky

Kritériá vhodnosti služby určujú medzinárodné odporúčania (RFC) , týkajúce sa prenosových protokolov. Všeobecné a špecifické parametre služby, ak berieme za základ merné značky rozšírené v praxi, sú nasledovné:

- Existencia siete
Služba sa prevádzkuje každý deň v roku počas 24 hodín. Sieť je k dispozícii v ročnej úrovni 99%.
- Počas prenosu hovorov na báze internetu, prenos zvukových signálov medzi koncovými bodmi sa uskutočňuje s aspoň 250 ms priemerným oneskorením. Pravdepodobnosť straty hovorov, čo môže mať za následok krátkodobé prerušovanie hovoru, nie je menšie ako 1%.
- Služba bez čakania a porúch
Dodávateľ poskytne svoje služby do 15 dní odo dňa uzavretia zmluvy.
Predplatiťel' môže službu v zmysle zmluvy počas doby platnosti zmluvy priebežne využívať.
Dodávateľ prípadné závady, ktoré sa vyskytli v službe odstráni do 5 (pracovných) dní odo dňa oznámenia.



- Povolený obeh bodu pripojenia
Predplatiť cez bod pripojenia služby môže uskutočniť maximálny obeh určený zmluvnou pásmovou šírkou priebežne denne počas 24 hodín.

Stránkové hodiny služby zákazníkom

Využitelnosť služby zákazníkom:

V pracovných dňoch:	9.00-17.00	Všeobecné technické služby zákazníkom (otázky súvisiace s uzavretím zmluvy, ťažké technické otázky, ošetrovanie porúch)
	17.00-9.00	Technické služby zákazníkom (dozor a obmedzený support)

V dňoch pracovného pokoja: 00.00-24.00 Technické služby zákazníkom
(dozor a obmedzený support)

Klienti môžu svoje písomné oznámenia podávať:

- osobne,
- poštou,
- formou faxového oznámenia,
- formou elektronického listu.

Na osobné, resp. telefonické oznámenia Služba zákazníkom podľa možností odpovedá okamžite, avšak na písomné oznámenia odpovedá najneskôr do 5 (pracovných) dní.

11.2. Potvrdenie nevyhovujúcej služby Predplatiťom

K potvrdeniu nevyhovujúcej služby Predplatiťom môže využiť tieto možnosti:

- s odkazom na zmluvu, právne predpisy, resp. na VZP,
- reprodukováním poruchy,
- umožnením vykonania kontroly Dodávateľovi v bode pripojenia a umožnenia odstránenia poruchy,
- predložením výsledkov posudku osvedčených znalcov uznávaných/poverených oboma stranami.

11.3. Právne vysporiadanie reklamácií a sporov

Zmluvné strany vysporiadanie reklamácií a sporov realizujú v prvom rade s využitím služby zákazníkom.

Ak sa strany nevedia medzi sebou dohodnúť, v otázkach dohľadu kvality a v prípadoch súvisiacich s dodržiavaním VZP, môžu sa obrátiť na príslušný Telekomunikačný úrad a na Orgán ochrany spotrebiteľa, vo veci sporu, vyplývajúceho z predplatiťskej zmluvy sa môžu obrátiť na miestne príslušný súd.

11.4. Podpisom zmluvy účastník zmluvy udeľuje súhlas na spracovanie osobných údajov na účely vedenia databázy klientov, marketingové účely, štatistické účely a pre spracovanie údajov v zahraničí.



IX. PRÍLOHA

I. Sadzobník

Poplatky za volanie predplatenými telefónnymi kartami a predplatenej adaptérovej služby sa nelíšia. Poplatky zahŕňajú aj spojovacie poplatky, ako aj poplatky za volanie medzi klientom a volajúcim tak v prípade volania telefónnou predplatnou kartou (v prípade vytočenia zeleného volacieho čísla 0850 1111 39), ako aj cez predplatnú adaptérovú službu. Poplatky uvedené v tabuľke ďalej obsahujú mesačný základný poplatok u predplatných adaptérových služieb, ktorý má byť fakturovaný, preto základný poplatok na faktúre bude nula SKK. Zostak sumy za službu kartou resp. adaptérom možno vyčerpať v lehote do 6 mesiacov od prvého volania po poslednom nabití. Brutto ceny uvedené v tabuľke obsahujú aj DPH - platné - príslušné DPH.

Bratislava, november 2002

Horváth Gábor
Výkonný riaditeľ
PRIVATE TEL SLOVAKIA s.r.o.



Tabuľka vhodnosti

Vládne nariadenie č. 249/2001. (18. XII.)		PRIVATE TEL SLOVAKIA s.r.o. Všeobecné zmluvné podmienky
1.	Meno, adresa Dodávateľa.	1.1.
2.	Určenie predplatiteľských služieb, poskytovaných Dodávateľom.	1.2.1., 1.2.2.
3.	Konanie , vzťahujúce sa na uzavretie predplatiteľskej zmluvy, spôsob a podmienky využitia predplatiteľských služieb, prípadné časové a zemepisné obmedzenia využitia služby.	1.2.3., 1.3.1., 1.3.2., 1.3.3., 2.1., 2.1.1., 2.1.2., 2.1.3., 2.2., 2.2.2., 2.2.3.
4.	Čas zriadenia a odovzdania predplatiteľskej stanice, v prípade mobilných rádiatelekomunikačných služieb čas pripojenia koncového zariadenia ku koncovému bodu siete, od nahlásenia požiadavky.	1.2.4.
5.	Kvalitatívne cieľové hodnoty služieb, objasnenie kvalitatívnych cieľových hodnôt a spôsob merania ich splnenia.	1.2.1., 11.1.
6.	Zoznam predplatiteľských údajov, potrebných k uzavretiu predplatiteľskej zmluvy, vznik právneho štatútu predplatiteľa, najkratšie zmluvné obdobie.	2.2.1.
7.	Jednotlivé prípady zmeny predplatiteľskej zmluvy a podmienky zmeny zmluvy, právo Dodávateľa na jednostrannú zmenu zmluvy, v prípade jednostrannej zmeny zmluvy spôsob informovania predplatiteľa, prípady zmeny zmluvy v súvislosti s úhradou poplatkov a výška poplatkov, lehota premiestnenia a prepisu.	3.1., 3.2.
8.	Prípady prerušenia predplatiteľskej služby, najdlhšia doba prerušenia, ktorú môže požadovať predplatiteľ, prípady prerušenia platenia poplatkov a výška poplatkov.	4.1.
9.	Prípady a podmienky obmedzenia predplatiteľskej služby, a to obzvlášť prípady obmedzovania obratu u predplatiteľa	4.2.
10.	Prípady a podmienky zániku predplatiteľskej zmluvy, udanie lehoty, dokedy môže predplatiteľ splniť svoj platobný záväzok bez toho, aby dodávateľ vypovedal zmluvu.	5.1., 5.2.
11.	Dosiahnuteľnosť oznamovateľa poruchy, cieľové hodnoty odstránenia poruchy, proces zaevidovania oznámenia poruchy.	6.2.
12.	Prevádzkovanie služby zákazníkom, vybavovanie predplatiteľských prihlášok, sťažností (reklamácie výšky poplatkov, vybavovanie penále a žiadostí o náhradu škody).	6.1.
13.	Práva Predplatiteľa v prípade chybného plnenia predplatiteľskej služby, výška penále, ktoré prináleží Predplatiteľovi, v prípade prechodnej alebo zdĺhavej nemožnosti opravy chyby výška zníženia poplatku Predplatiteľa, spôsob vysporiadania sporov, súvisiacich s predplatiteľskou službou.	7.1., 7.6., 9.2.1., 11.2., 11.3.



14.	Podmienky pripojenia predplatiteľského koncového zariadenia (aparátu).	7.3., 9.1.1., 9.1.2.
15.	Ochrana informácií a dát.	7.5.1., 7.6.2., 8., 9.2.3.
16.	Poplatky za predplatiteľské služby, v rámci tohto jednorázové poplatky, pravidelné poplatky, platobné obdobia, zľavy a služby poskytované bez poplatku, v prípade straty oprávnenia na zľavu podmienky vrátenia výšky zľavy, spôsob a čas úhrady a fakturácie.	7.4., 7.5.2., 10.1., 10.2., IX. PRÍLOHA
17.	Podrobné pravidlá súvisiace s výberom dodávateľa, v súlade so zmluvami, zabezpečujúcimi výber dodávateľa.	-
18.	Dostupnosť všeobecných zmluvných podmienok.	1.3.3.



OBSAH

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA	3
1. Určenie Dodávateľa a služby	3
1.1. Dodávateľ	3
1.2. Určenie predplatiteľskej služby, poskytovanej Dodávateľom	3
1.3. Zverejnenie, účinnosť zmluvy	4
II. PREDPLATITEĽSKÁ ZMLUVA	5
2. Predplatiteľská zmluva	5
2.1. Vznik predplatiteľskej zmluvy	5
2.2. Písomná zmluva	5
3. Zmena zmluvy	6
3.1. Jednostranná zmena VZP	6
3.2. Zmena predplatiteľskej zmluvy	7
4. Prerušenie, obmedzenie predplatiteľskej služby	7
4.1. Prerušenie služby	7
4.2. Obmedzenie služby	7
5. Výpoveď, zánik predplatiteľskej zmluvy	7
5.1. Pravidlá výpovede zmluvy zo strany Predplatiteľa	7
5.2. Zánik zmluvy	9
III. SLUŽBA ZÁKAZNÍKOM, NAHLASOVANIE PORÚCH	10
6. Služba zákazníkom	10
6.1. Kancelária, príjem stránok	10
6.2. Konanie pri nahlasovní porúch	10
IV. PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN	13
7. Práva a záväzky zmluvných strán	13
7.1. Práva Predplatiteľa	13
7.2. Práva Dodávateľa	13
7.3. Pripojenie povoleného koncového prístroja	14
7.4. Úhrada poplatkov	15
7.5. Záväzky Dodávateľa	15
7.6. Náhrada škody	16
V. OCHRANA INFORMÁCIÍ A DÁT	17
8. Ochrana informácií a dát	17
VI. ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN	20
9.1. Zodpovednosť Predplatiteľa	20
9.2. Zodpovednosť Dodávateľa	21



VII. URČENIE POPLATKOV	18
10.1. Výška poplatku	18
10.2. Fakturácia	18
VIII. VHODNOSŤ SLUŽBY Z HL'ADISKA PREDPLATITEĽA.....	18
11.1. Požiadavky	18
11.2. Nevyhovujúci Predplatiťel'	20
11.3. Reklamácie a právne vysporiadanie sporov	20
IX. PRÍLOHA	21