Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb

Vranov nad Topľou 2017

WaTel, Soľ 390, 09435 Soľ, tel.: 0650 40 10 40

1.Úvodné ustanovenia

1.1. Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (**ďalej iba Všeobecné podmienky**) upravujú podmienky, za ktorých firma WaTel (ďalej iba Poskytovateľ) poskytuje Užívateľovi verejnú telekomunikačnú službu (ďalej iba VTS) na zmluvnom základe.

1.2. VTS poskytuje Poskytovateľ v týchto oblastiach:
-Sprostredkovanie prístupu do siete Internet v regióne Vranov nad Topľou a jeho okolia

2.Aktivácia a podmienky poskytovania VTS

2.1. VTS bude Užívateľovi poskytovaná výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré je homologizované pre použitie v Slovenskej republike a vyhovuje príslušným technickým normám platným v Slovenskej republike.

2.2. Poskytovateľ vykoná aktiváciu VTS spravidla do 7 pracovných dní odo dňa uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve určená iná lehota. Táto lehota je orientačná a jej nedodržanie nespôsobuje vznik žiadnych nárokov Užívateľa voči Poskytovateľovi.

2.3. Pri užívaní VTS musí Užívateľ dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne normy platné v SR a inštrukcie Poskytovateľa. Ak je užívanie VTS viazané na získanie príslušných povolení, je Užívateľ povinný si tieto povolenia včas zaobstarať a po celú dobu trvania zmluvy zaisťovať ich platnosť.

2.4. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek aj bez písomného upozornenia prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah z dôvodov porúch na sieti alebo na zariadení poskytujúcom vlastnú VTS alebo na zariadeniach iných operátorov.

2.5. V prípade vykonania kontroly, zmien alebo údržby technického vybavenia, alebo zmien spôsobu poskytovania VTS je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie VTS alebo obmedziť jej rozsah, pokiaľ o tom Užívateľa písomne (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) informoval aspoň 3 dni vopred.

2.6. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup Užívateľa k VTS, pokiaľ tento neplní riadne a včas svoju povinnosť platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo inú svoju zmluvnú povinnosť a nezjedná nápravu ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa, v ktorej mu musí byť poskytnutá aspoň 7 dňová dodatočná lehota k splneniu porušovanej povinnosti. Za písomnú výzvu sa považuje aj zaslanie e-mailu na kontaktný e-mail Užívateľa, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.

3.Cena, platobné a fakturačné podmienky

3.1. Užívateľ sa zaväzuje platiť za poskytované VTS cenu vo výške podľa Cenníka služieb Poskytovateľa (WaTel, ďalej len "Cenník") a za podmienok stanovených v tomto článku (3).

3.2. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť ceny ním poskytovaných VTS. Zmeny cien s uvedením dátumu počiatku ich platnosti musia byť oznámené Užívateľovi písomne (prípadne faxom alebo e-mailom) najmenej mesiac vopred. Ak nebude Poskytovateľovi najmenej do 15 dní pred dátumom počiatku platnosti zmien doručené písomné prehlásenie Užívateľa o odstúpení od zmluvy, platí, že Užívateľ so zmenou súhlasí.

3.3. Vyúčtovanie ceny VTS bude uskutočňované spätne za predchádzajúce dohodnuté obdobie spolu s predplatným za VTS na nasledujúce obdobie. Užívateľ si v zmluve môže špecifikovať, ktorým z ďalej uvedených spôsobov bude uskutočňovať platbu:

- prevodným príkazom z účtu Užívateľa
- platbou na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom so splatnosťou v lehote 7 dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi

3.4. V prípade omeškania Užívateľa s platením ceny poskytovaných VTS, je tento povinný uhradiť Poskytovateľovi aj úrok z omeškania.

4.Podmienky uzatvorenia zmluvy

4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú počínajúc dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené jedno riadne vyplnené vyhotovenie zmluvy o poskytovaní VTS s podpisom Užívateľa alebo splnomocnenej osoby oprávnenej konať v jeho mene.

4.2. Podmienkou podpísania zmluvy je, že Užívateľ musí splniť podmienky, za ktorých sú VTS poskytované a musí mať uhradené všetky doterajšie záväzky voči poskytovateľovi.

4.3. Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu s Užívateľom, pokiaľ si tento nesplnil povinnosti v bodoch 4.1, 4.2.

4.4. Užívateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Poskytovateľa o vzniku skutočností, ktoré by mohli ovplyvniť platnosť zmluvy alebo z nej vyplývajúcich záväzkov.

5.Trvanie zmluvy a ukončenie zmluvy

5.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedeným v dohode.

5.2. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov výslovne v nej uvedených ako aj v iných ustanoveniach týchto všeobecných podmienok a z ďalších dôležitých dôvodov, za ktoré sa považuje najmä:
- vyhlásenie konkurzu na majetok druhej zmluvnej strany alebo zamietnutie návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku;
- porušenie povinnosti Užívateľa riadne a včas platiť vyúčtovanú cenu za poskytnutú VTS alebo plniť ďalšie zmluvné povinnosti, pokiaľ Užívateľ nevykonal nápravu ani do 45 dní od doručenia výzvy Poskytovateľa v zmysle bodu 2.6 týchto všeobecných podmienok;

5.3. Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného prehlásenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

5.4. Zmluvné strany sú oprávnené zmluvu kedykoľvek vypovedať s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

6.Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy

6.1. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany k čomu mu účastník vopred udeľuje svoj súhlas.

6.2. Zmluva o poskytovaní VTS je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných univerzálnych právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

7.Technické vybavenie pre poskytovanie VTS

7.1. V prípade potreby môže Poskytovateľ poskytnúť Užívateľovi technické vybavenie pre poskytovanie VTS (ďalej iba technické vybavenie) do užívania po dobu trvania platnosti zmluvy. Technické vybavenie ostáva vo vlastníctve Poskytovateľa.

7.2. Od okamihu, kedy je Užívateľovi technické vybavenie Poskytovateľa dodané, až do doby jeho vrátenia, nesie Užívateľ zodpovednosť za jeho stratu, odcudzenie, zničenie, poškodenie,

znehodnotenie alebo zneužitie. Užívateľ nie je oprávnený vykonať na technickom vybavení Poskytovateľa akékoľvek zmeny, úpravy alebo opravy. Potrebu zmien, opráv alebo úprav je povinný Užívateľ písomne oznámiť Poskytovateľovi.

7.3. Aj bez predchádzajúceho oznámenia je Poskytovateľ oprávnený vykonávať zásahy do technického vybavenia, či vymeniť celé technické vybavenie alebo jeho časť, ak to považuje za nutné pre riadne plnenie svojich zmluvných povinností.

7.4. Užívateľ je kedykoľvek povinný umožniť Poskytovateľovi, či ním určenej osobe vykonanie kontroly technického vybavenia za účelom zistenia jeho využívania.

7.5. Pokiaľ si Užívateľ zaobstaral technické vybavenie pre poskytovanie VTS inak ako prostredníctvom Poskytovateľa, zodpovedá za jeho homologizáciu pre použitie v Slovenskej republike a súčasne zodpovedá za akúkoľvek škodu vzniknutú v dôsledku porušenia tejto povinnosti. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať zmeny, opravy či úpravy technického vybavenia Užívateľa.

8.Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia

8.1. Poruchy na technickom zariadení alebo poruchy súvisiace s poskytovaním VTS, je Užívateľ povinný ústne alebo písomne oznámiť na adrese: Dohľad siete a servis – WaTel, Soľ 390, 09435 Vranov nad Topľou, alebo na tel. číslach: 0948 800 540, 0948 800 550, či e-mail adrese: servis@watel.sk

8.2. Odborní pracovníci Poskytovateľa vynaložia dostupné prostriedky a úsilie na odstránenie poruchy po obdržaní oznámenia, že táto porucha nastala. Lehota na odstránenie poruchy nebude dlhšia ako 7 dní, iba v prípade závažných či rozsiahlych porúch sa lehota na ich odstránenie predlžuje na 1 mesiac.

8.3. Náklady na odstránenie porúch, ktoré zavinil Užívateľ, či osoby, ktorým umožnil užívať technické vybavenie pre poskytovanie VTS, sa Užívateľ zaväzuje uhradiť do 15 dní od doručenia ich písomného vyúčtovania formou faktúry.

9.Zodpovednosť za vady

9.1. Za vady poskytovanej VTS, ktoré majú technický alebo prevádzkový charakter, zodpovedá Poskytovateľ len v prípade, že boli spôsobené zavineným porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za vady poskytovanej VTS, ktoré boli spôsobené:
- vadami či nevhodnosťou technického vybavenia Užívateľa,
- nesprávnym postupom Užívateľa pri užívaní technického vybavenia alebo vlastnej VTS,
- poškodením alebo zásahom Užívateľa do technického vybavenia alebo poskytovania VTS,
- porušením zmluvných povinností alebo povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo všeobecne záväzných právnych noriem
- prerušením alebo obmedzením poskytovania VTS v dôsledku prerušenia lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného iným telekomunikačným operátorom.

9.2. Užívateľ si uplatní technické alebo prevádzkové vady VTS u Poskytovateľa doporučeným listom. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady v lehote primeranej jej rozsahu a závažnosti.

9.3. Po dobu, kedy Užívateľ nemohol pre vady VTS, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, túto VTS užívať, najskôr však odo dňa preukázateľného odoslania oznámenia o vade, nie je Užívateľ povinný platiť cenu VTS. Ak môže Užívateľ VTS využívať len čiastočne, poskytne mu Poskytovateľ primeranú zľavu z ceny. Na základe dohody s Užívateľom je Poskytovateľ oprávnený zaistiť poskytovanie VTS náhradným spôsobom.

9.4. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi VTS škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku neposkytnutia VTS alebo jeho vadného poskytnutia.

10.Reklamácie

10.1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu faktúry, závady služby alebo zariadenia.

10.2. Prípadnú reklamáciu faktúry, závady služby alebo zariadenia je Užívateľ povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry,alebo zistenia závady služby alebo zariadenia v ktorej by mala byť reklamovaná skutočnosť zohľadnená, pričom uplatnenie reklamácie proti výške účtu nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie VTS v lehote jej splatnosti.

10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníkovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

10.4. V prípade, že reklamácia faktúry, závady služby alebo zariadenia bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu. Účastník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom.

10.5. Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie, môže sa s riešením sporu obrátiť pred odoslaním návrhu na súdne konanie aj na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej Republiky.

10.6. Užívateľ služieb je oprávnený a povinný uplatniť reklamáciu kvality poskytovaných služieb kedykoľvek písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky (v čase od 8:00 do 16:00 hod. v pracovných dňoch) a tiež non-stop formou sms na telefónne číslo uvedené na stránke watel.sk

10.7. Užívateľ má právo na vrátenie adekvátnej časti paušálneho poplatku pri prerušení pripojenia spôsobeného živelnými pohromami, ak pripojenie nebude obnovené do 48 hodín.

10.8. Užívateľ má právo na vrátenie adekvátnej časti paušálneho poplatku, ak trvá prerušenie viac ako 8 hodín od nahlásenia poruchy.

10.9. V prípade existencie poruchy na strane poskytovateľa, poruchu odstraňujeme prostredníctvom servisného technika ihneď.

10.10.V prípade nemožnosti odstránenia závady v poskytovaní služieb je zmluva ukončená dohodou s užívateľom.

11.Majetok Poskytovateľa

11.1. Poskytovateľ zostáva výhradným vlastníkom akýchkoľvek vecí a práv, ktoré Užívateľovi v súvislosti s poskytovaním VTS umožnil užívať alebo s nimi inak disponovať. K softvéru, ktorý bol prípadne daný k dispozícii v súvislosti s poskytovaním VTS, bola poskytnutá nevýhradná a neprevoditeľná licencia, a to len za účelom užívania VTS poskytovanej poskytovateľom.

11.2. Užívateľ sa zaväzuje vrátiť Poskytovateľovi do 3 dní po ukončení zmluvy akékoľvek technické vybavenie, dokumenty, softvér atď., ktoré mu poskytol Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním VTS.

12.Súhlas Účastníka so spracúvaním osobných údajov

12.1. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Poskytovateľovi súhlas podľa č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, na spracúvanie svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehliadaním, preskupovaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním :
a/ alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných pre Poskytovateľa b/alebo evidovaných Poskytovateľom, a to na účel poskytovania služby podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je Poskytovateľ oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.

12.2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvné strany na účely podľa bodu 12.1 osobné údaje uvedené v Zmluve a Objednávke, ako aj údaje o platobnej disciplíne Účastníka, vrátane výšky pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.

12.3. Doba platnosti súhlasov Účastníka podľa bodov 12.1. a 12.3. sa zhoduje s dobou trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

13.Záverečné ustanovenia

13.1. Ak nebolo zmluvnými stranami inak dohodnuté, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma stranami.

13.2. Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali. Platnosť ustanovení v zmluve, ktoré upravujú tieto Všeobecné podmienky, zostáva nedotknutá.

13.3. Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne faxom alebo elektronickou poštou) o tejto zmene najmenej 1 mesiac vopred. Ak Užívateľ nevyužije právo vypovedať zmluvu do mesiaca nasledujúceho po dni doručenia oznámenia o zmene Všeobecných podmienok, má sa za to, že s oznámenou zmenou súhlasí.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2017.

Súhlasíme s všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb a záväzujeme sa ich dodržiavať.

Vypracované v Soli 01.01.2017