

Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby a siete firmou DPNET s.r.o.

Úvodné ustanovenia

1. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby firmou DPNET s.r.o. právnickým a fyzickým osobám, ktoré s poskytovateľom služby a prevádzkovateľom siete uzavreli zmluvu o poskytovaní internetových služieb.
2. Dátovú sieť DPNET na základe všeobecného povolenia na poskytovanie sietí a služieb vydaného Telekomunikačným úradom SR v súlade s platným zákonom o elektronickej komunikácii zriadila a prevádzkuje firma: DPNET s.r.o., 991 24 Dolné Plachtince 191. IČO: 46641092 DIČ: 2023482989.
3. DPNET s.r.o. poskytuje služby a práce súvisiace s využitím siete DPNET na území Banskobystrického kraja ako prevádzkovateľ siete DPNET.

Zmluvné strany

1. Pre účastníka siete a užívateľa služby je zmluvným partnerom prevádzkovateľ siete a poskytovateľ služieb firma DPNET s.r.o.
2. Účastník pri uzatváraní zmluvy s prevádzkovateľom siete DPNET stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči prevádzkovateľovi. Na jej adresu zasiela prevádzkovateľ všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi Prevádzkovateľovi.

Špecifikácia predmetu zmluvy

1. Predmetom zmluvy je záväzok prevádzkovateľa poskytovať tieto práce a služby:
 - zriadenie jednej alebo viacerých účastníckych prípojok k prístupovému uzlu siete DPNET prostredníctvom bezdrôtovej technológie.
 - trvalé poskytovanie služieb internetu prostredníctvom siete DPNET.
 - prípadné poskytovanie ďalších doplnkových služieb ktoré prevádzkovateľ siete DPNET poskytuje, alebo bude poskytovať.
2. Súčasťou zmluvy môžu byť aj ďalšie prílohy a dodatky. Tieto prílohy môžu špecifikovať ďalšie doplnkové služby, spresňovať parametre účastníckej prípojky, požadovať zrušenie dovtedy poskytovaných služieb, zmeny služieb alebo parametrov atď.
3. Za správnosť a úplnosť údajov uvedených v prílohách zodpovedá a svojim podpisom potvrdzuje na každej prílohe zodpovedná osoba účastníka.
4. Počet účastníckych prípojok účastníka nie je obmedzený a môže podľa jeho požiadaviek postupne rásť. Objednávky špecifikujúce tieto novo zriaďované účastnícké prípojky sa môžu stať súčasťou už existujúcej zmluvy alebo novej zmluvy, ktorú účastník s prevádzkovateľom uzatvorí.

Zriaďovanie účastníckych prípojok ku sieti DPNET

1. Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie účastníckej prípojky na základe objednávky.
2. Pre každú účastnícku prípojku účastník určí kontaktnú osobu - technicky spôsobilú osobu, s ktorou bude prevádzkovateľ v priamom kontakte pri zriaďovaní resp. servise účastníckej prípojky.
3. Údaje o presnom priestorovom umiestnení zakončenia účastníckej prípojky u účastníka nesmú byť v období 14 dní pred plánovanou aktiváciou prípojky menené.
4. Účastník môže svoju predchádzajúcu požiadavku na zriadenie účastníckej prípojky odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia aktivácie.

Postup pri zriaďovaní účastníckych prípojok s priamym pripojením

1. Zriadenie účastníckej prípojky tejto kategórie prevádzkovateľom zahŕňa:
 - zriadenie bezdrôtového spoja k dostupnému uzlu siete DPNET
 - nastavenie parametrov uzla prislúchajúceho účastníckej prípojke podľa objednávky
 - preverenie funkčnosti pripojenia prípojky do uzla siete DPNET
2. Ak účastník nie je vlastníkom budovy, v ktorej má byť zakončená prípojka k sieti DPNET, zaisť si v dostatočnom predstihu, súhlas vlastníka so zriadením bezdrôtového zariadenia. Nedodržanie týchto požiadaviek zbavuje prevádzkovateľa zodpovednosti za oneskorenie.
3. Účastník zabezpečí pre pracovníkov prevádzkovateľa uskutočnenie prieskumu v požadovanej lokalite kvôli zriadeniu účastníckej prípojky.
4. Ak je možné účastnícku prípojku zriadiť, zabezpečí prevádzkovateľ všetky práce spojené so zriadením prípojky.
5. Po zriadení účastníckej prípojky ju prevádzkovateľ aktivuje a odovzdá zodpovednej osobe účastníka.
6. Ak nie je možné zriadiť účastnícku prípojku, prevádzkovateľ prejedná s účastníkom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas účastníka s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie účastníka od objednávky požadovanej účastníckej prípojky.

Aktivácia účastníckej prípojky

1. Dňom aktivácie účastníckej prípojky prevádzkovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služieb siete DPNET.
2. Ak nenastalo oneskorenie pri zriaďovaní účastníckej prípojky a ak nie je v zmluve dohodnuté inak zaktivuje prevádzkovateľ prípojku ku dňu, ako bolo uvedené v objednávke.
3. Ak pri zriaďovaní prípojky nastalo zo strany prevádzkovateľa oneskorenie dlhšie než tri mesiace od požadovaného dátumu aktivácie, má účastník právo na odstúpenie od realizácie danej prípojky, a to v priebehu 15 dní od uplynutí uvedených 3 mesiacov.

Služby siete DPNET

1. Prevádzkovateľ poskytuje účastníkovi služby dátovej komunikácie, ktoré zahŕňajú,
 - prístup do siete internet prostredníctvom siete DPNET
 - zaistenie zabezpečeného prenosu dát medzi účastníkmi siete DPNET a účastníkmi iných dátových sietí, ak je to technicky a organizačne možné,
 - prístup do siete DPNET rôznymi prenosovými rýchlosťami dojednanými v zmluve
2. Prevádzkovateľ zaisťuje tieto dohľadové a riadiace činnosti:
 - stály dohľad nad vlastnou sieťou a jej riadenie, dohľad nad sieťovými prepojeniami
 - dohľad nad priamymi účastníckymi prípojkami
1. Sieť je pre prenášané dáta transparentná. Sieť pracuje 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Prevádzkovateľ zabezpečuje sám, alebo prostredníctvom svojich subdodávateľov odstraňovanie poruchových stavov jednotlivých častí siete DPNET. V prípade lokalizácie poruchy v priestoroch účastníka zásah prevádzkovateľa vyžaduje súčinnosť kontaktnej osoby a to po vzájomnom dohovore.
3. Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku účastníckej prípojky prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch berie pritom ohľad na záujmy účastníka a pokiaľ je to možné, vopred účastníka upozorní.

Doplnkové služby siete DPNET

1. Prevádzkovateľ môže poskytovať účastníkovi doplnkové služby dátovej komunikácie, ktoré zahŕňajú:
 - prenájom webservera (webhosting)
 - prenájom mailservera (mailsting)
 - zmena parametrov alebo služieb siete DPNET
2. Ak účastník požaduje v rámci už uzatvorenej zmluvy a prislúchajúcej objednávky zmenu pôvodných parametrov, alebo ním využívajúcich služieb siete DPNET
3. Účastník môže zmeniť druh alebo typ svojho koncového zariadenia. O zmenu parametrov svojej účastníckej prípojky požiada najneskôr 3 týždne pred požadovaným termínom zmluvy

Zrušenie účastníckej prípojky alebo poskytovanej služby

1. Účastník môže písomne požiadať o zrušenie aktivovanej a prevádzkovej účastníckej prípojky s okamžitou výpovednou lehotou.
2. V prípade, že prevádzkovateľ zruší uzol siete DPNET, ku ktorému má účastník zriadenú prípojku, vypovie prevádzkovateľ zmluvu s okamžitou platnosťou. V takom prípade dohodne prevádzkovateľ s účastníkom podmienky nového riešenia pripojenia do siete DPNET. Prípadné preloženie účastníckej prípojky vykoná prevádzkovateľ po predbežnom vyrozumení a s ohľadom na záujmy účastníka.

Zodpovednosť prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ je zodpovedný za zriaďovanie účastníckych prípojok
2. Prevádzkovateľ je zodpovedný za trvalé poskytovanie služieb siete DPNET
3. Prevádzkovateľ je zodpovedný za poskytovanie doplnkových služieb, ktoré poskytuje alebo bude poskytovať

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za to, že jeho koncové zariadenie použité na prístup do siete DPNET bolo riadne pripojené oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi v oblasti telekomunikácií.
2. Ak účastník tieto podmienky nesplní a TÚ SR prevádzku takéhoto zariadenia zastaví alebo zakáže, vystavuje sa účastník vlastnému nebezpečeniu a znáša všetky dôsledky takéhoto konania
3. Účastník umožní v mieste zakončenia účastníckej prípojky kontrolu prevádzkovateľovi, ktorého môžu sprevádzať orgány štátu kvôli kontrole umiestnenia zariadení a ich využívaniu v súlade so všeobecnými povoleniami a licenciami prevádzkovateľa
4. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaný dát je vecou účastníka vykonať na svojej strane príslušné opatrenia.

5. Účastník sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej zmluvy.
6. Účastník sleduje prevádzkyschopnosť poskytovaných služieb siete DPNET. Ich poruchy ohlásí bezodkladne prevádzkovateľovi.
7. Účastník sa zaväzuje do 10 dní informovať prevádzkovateľa o zmenách identifikačných údajov účastníka uvedených v zmluve.

Cena a platobné podmienky

1. Účastník sa zaväzuje poskytovať úhradu za práce a služby prevádzkovateľa, hradiť prevádzkovateľovi náklady za údržbu alebo za iné výkony a služby subdodávateľov potrebné na zriadenie a prevádzku účastníckej prípojky na základe aktuálneho cenníka dostupného na stránke www.dpnet.sk a v zmysle objednávky, resp. predchádzajúcej dohody s Prevádzkovateľom.
2. Spôsob tvorby ceny za práce a služby prevádzkovateľa je medzi účastníkom a prevádzkovateľom stanovený zmluvne. Výsledná cena za využitie siete DPNET je súčtom cien za jednotlivé účastnícke prípojky účastníka, ktoré sa skladajú z jednorazového poplatku za zriadenie účastníckej prípojky pravidelného mesačného poplatku za každú účastnícku prípojku poplatkov za zriadenie a využívanie doplnkových služieb.
3. Prevádzkovateľ môže podmieniť poskytovanie prác a služieb zložením zálohy na budúce platby.
4. Všetky práce a služby súvisiace s využitím siete DPNET bude prevádzkovateľ účastníkovi účtovať nasledujúcim spôsobom:
 - zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
 - jednorazové zriaďovacie poplatky sú po vykonaní zodpovedajúcej činnosti vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
 - pravidelné mesačné poplatky za práce a služby prevádzkovateľa, ako aj za pripojenie k uzlom siete sú účtované na daný mesiac dopredu. Za ne celé mesiace sa tieto poplatky účtujú vo výške 1/30 za každý deň,
 - jednorazové náklady subdodávateľa na zriadenie účastníckej prípojky budú účtované v najbližšom období,
 - Súhrnná faktúra bude vystavená spravidla do 15.dňa nasledujúceho mesiaca.
6. Poplatky za jednotlivé účastnícke prípojky sa účtujú počínajúc dňom ich aktivácie. Preto vyúčtovanie za prvé účtovacie obdobie danej zaktivovanej prípojky obsahuje aj pravidelné poplatky ako za uplynulý, tak aj za aktuálny mesiac.
7. Úhradu fakturovanej čiastky vykoná účastník pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave prevádzkovateľa najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, ak to nie je na faktúre uvedené inak. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží prevádzkovateľovi za každý deň omeškania penále vo výške 0,5% z dlžnej čiastky
8. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si prevádzkovateľ právo pozastaviť po predchádzajúcom upozornení (podľa §43 ods. 1 d) zákona poskytovanie prác a služieb až do času splatenia pohľadávky. Účastnícke prípojky účastníka prevádzkovateľ na tento čas deaktivuje
9. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za využitie siete DPNET. Každá takáto zmena musí byť účastníkovi oznámená najneskôr jeden mesiac pred dňom odkedy majú nové podmienky platiť. Účastník má v prípade nesúhlasu s novými podmienkami právo od zmluvy odstúpiť bez sankcií najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny

Nahlasovanie porúch

1. Bezprostredné problémy s využitím siete DPNET i poruchy účastníckych prípojek ohlasuje účastník telefonicky na telefónne číslo uvedené na stránke www.dpnet.sk
2. Ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem popisu poruchy aj informácie o pridelenej sieťovej adrese. Na ústnu správu bez písomného potvrdenia nebude braný zreteľ pri riešení prípadných sporov medzi účastníkom a prevádzkovateľom.

Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií pri poskytovaní služieb spoločnosti DPnet, s.r.o.
2. Účastník môže reklamáciu uplatniť telefonicky, elektronickou poštou alebo doporučeným listom, pričom Prevádzkovateľ je povinný na požiadanie Užívateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- Reklamácie sa vybavujú kedykoľvek po vzájomnej dohode s Účastníkom.
3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o poskytnutí Služby (Zmluva o poskytnutí internetových služieb)
4. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Ceny za Službu vyčíslenú vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nesprávnosti vyúčtovanej ceny za Službu alebo o vade poskytnutej Služby dozvedel alebo s príhľadnutím na všetky okolnosti mohol dozvedieť, najneskôr však v lehote jedného mesiaca odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
5. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa ods. 4. tohto reklamačného poriadku, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
6. Prevádzkovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok oznámiť (osobne, telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty) Účastníkovi najneskôr do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Prevádzkovateľovi podľa bodu 2 tohto reklamačného poriadku.
7. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Prevádzkovateľ povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia doručená Prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ je povinný o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie Účastníka písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov predĺženia. Lehota je zachovaná, ak Prevádzkovateľ odošle resp. oznámi svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
8. Prevádzkovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie. Ak Prevádzkovateľ písomne neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Prevádzkovateľovi, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.
9. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Účastníka v tej istej veci nie je Prevádzkovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Účastníkovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je tiež reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 4. tohto reklamačného poriadku.
10. Spôsob vybavenia reklamácie podľa ods. 9. tohto reklamačného poriadku platí aj v prípade reklamácie Účastníka doručenej Prevádzkovateľovi oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v ods. 4 tohto reklamačného poriadku.
11. Reklamácia vo veci prešetrenia Faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Prevádzkovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti Ceny za Službu presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania komunikačného zariadenia Účastníka alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti Ceny za Službu presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
12. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Účastníka, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za Službu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Cenu za Službu 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.
13. Účastník je oprávnený v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.
14. V prípade, že reklamácia Účastníka voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Prevádzkovateľom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Ceny za Službu priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Prevádzkovateľom uznaná.

Urovnávanie sporov

Poskytovateľ upozorní účastníka v prípade nezaplatenia faktúry za poskytnutú službu v lehote splatnosti a určí mu lehotu na zaplatenie. Účastník môže predložiť spor s poskytovateľom služby do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie Telekomunikačnému úradu SR postupom podľa zákona o elektronických komunikáciách. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je dohoda, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Ochrana osobných údajov a údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva

Poskytovateľ služby pripojenia do siete DPNET, na účely uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a na poskytovanie súčinnosti iným oprávneným orgánom štátu podľa zákona o elektronických komunikáciách, získava a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov, prevádzkové údaje a

- a) meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
- c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

Pri nakladaní s osobnými údajmi poskytovateľ postupuje v súlade so zákonom 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov. Účastník podpisom zmluvy súhlasí s uchovávaním a nakladaním s údajmi, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva a ktoré je poskytovateľ povinný a oprávnený uchovávať po dobu a na účely ustanovené zákonom o elektronických komunikáciách.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana odbrží jeden exemplár

2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s tým, že najkratšia možná doba trvania zmluvy je jeden kalendárny mesiac od dátumu nadobudnutia platnosti zmluvy

Platnosť zmluvy možno ukončiť:

- písomnou dohodou zmluvných strán

- písomnou výpoveďou zo strany účastníka s okamžitou výpovednou lehotou jeden mesiac.

- z dôvodov porušovania zmluvy môže prevádzkovateľ od zmluvy odstúpiť podľa § 44 ods. 8.

1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných platí aj po skončení platnosti zmluvy.

2. Ani účastník, ani prevádzkovateľ nemajú právo vystupovať alebo inak jednať v mene druhej strany.

3. Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o využívaní siete DPNET.

4. Tieto podmienky využívania siete DPNET platia od 1.9.2013. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo priebežne ich dopĺňať, resp. upravovať. Je však povinný o každej zmene písomne, elektronickou poštou alebo službou SMS informovať účastníka najneskôr jeden mesiac pred začiatkom platnosti predmetnej zmeny. Účastník má v prípade nesúhlasu s novými podmienkami právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií.