

# Všeobecné podmienky spoločnosti SatLan ISP, s.r.o.

## vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

### Článok I. Úvodne ustanovenia

SatLan ISP, s.r.o., so sídlom Koškovce 72,067 12 Koškovce, Slovenská republika, IČO: 50104349, zapísaný v OR Okresného súdu Prešov, Vložka číslo: 32270/P (ďalej len podnik), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len Zákon) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len služba).

### Článok II. Definície pojmov

**SatLan** - je právnická osoba SatLan ISP, s.r.o. so sídlom Koškovce 72,067 12 Koškovce, Slovenská republika, IČO: 50104349, zapísaný v OR Okresného súdu Prešov, Vložka číslo: 32270/P  
**Účastník** - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o sprostredkovanie pripojenia do siete internet prostredníctvom ňou vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spoločnosťou SatLan a s ktorou spoločnosť SatLan uzavrie platnú zmluvu o pripojení.  
**Podnik** - je osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu, alebo sieť a službu v oblasti elektronických komunikácií.  
**Podmienky** - tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania pripojenia do siete internet, sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou SatLan.  
**Zákaznícky portál** - je www aplikácia, na ktorej si na základe prideleného prístupového mena a hesla môže Účastník aktivovať, nastavovať a deaktivovať služby, kontrolovať úhrady, či nájsť aktuálne informácie k poskytovaným službám. Je prevádzkovaná na adrese www.portal.satlan.sk

**Zmluva** - je Zmluva o pripojení a poskytovaní služieb uzatretá medzi Účastníkom a Podnikom.

**Dodatok** - je každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzatretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy.

**Cenník** - je aktuálna tarifa sadzovník cien za elektronické komunikačné služby a doplnkové služby poskytované a vydané podnikom SatLan.

**Sieť SatLan** - sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou SatLan pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania pripojenia do siete internet.

**Porucha** - je stav, kedy Účastník vôbec nemôže využívať Službu.

**Inštalčný poplatok** - je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete internet, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti Marián Škovran PC Lan, Lubiša 158, 067 11 Lubiša IČO: 46612807 ktorá vykonáva pre podnik SatLan inštalácie služieb.

**Obdobie** - je každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého spoločnosť SatLan poskytuje Účastníkovi Službu/Služby, a za ktoré je Účastník povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, štvrtok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve.

**Spiatkový kalendár** - je Odplata za poskytovanie Služby sa uhrádza jeden alebo viackrát za Obdobie. Počet spiatok, ako aj ich dátum splatnosti je uvedený v doklade.

### Článok III. Zmluvný vzťah s Účastníkom

#### 3 Uzavretie Zmluvy

3.1 Podnik uzatvorí Zmluvu s každým účastníkom, ktorý prístupí na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.

3.2 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príťahých objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Účastník zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Podnik mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

3.3 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačive Podniku

3.4 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedená inak.

3.5 Ak bola Zmluva uzatretá na dobu určitú s viazanosťou trvania zmluvného

vzťahu, doba viazanosti začína plynúť dňom podpisu zmluvy. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas

ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Podniku.

3.6 Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

3.7 Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak Žiadateľ odmieta prístupí na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.

3.8 Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zariadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné.

3.9 Účastník podpisom Zmluvy dáva Podniku súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania služieb a prevádzkovania siete Podnikom .

3.10 Podnik sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.

3.11 Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv a povinností Podniku vyplývajúcich zo Zmluvy tento poskytol jeho identifikačné a iné osobné údaje ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám, ktoré na základe preukázateľného zmluvného vzťahu vykonávajú činnosť alebo dodávajú služby potrebné pre vykonávanie zmluvných povinností Podniku. Tento bod sa neuplatňuje pokiaľ Účastník preberie zodpovednosť za zariadenia použité ním k pripojeniu do siete.

3.12 Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva doba trvá aj po zániku Zmluvy. Podnik nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

3.13. Poskytovateľ poskytuje Službu v rovnakom rozsahu a cene aj pre Klientov so zdravotným postihnutím.

### Článok IV. Zánik Zmluvy

4.1 Zmluva zaniká:

- výpovedou,
- dohodou zmluvných strán,
- uplynutím doby, na ktorú bola uzatretá,
- smrťou alebo zánikom Účastníka,
- odstúpením od Zmluvy.

4.2 Zmluva uzatretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatretá.

4.3 Zmluva je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

4.4 Zmluva môže zaniknúť aj písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

4.5 Zmluvu uzatretú na dobu neurčitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu môže pred uplynutím doby viazanosti Účastník vypovedať, ak uhradí všetky svoje záväzky a zmluvnú pokutu, uvedenú v Zmluve. Ak Zmluvná pokuta nie je v zmluve uvedená, môže Účastník požiadať o zrušenie Zmluvy dohodou zmluvných strán, alebo môže od Zmluvy odstúpiť z dôvodov uvedených v § 44 ods. 7 zákona 351/2011 Z.z.

4.6 Podnik môže od Zmluvy odstúpiť:

- ak Účastník neoprávnenne zasiahne do zverených telekomunikačných vedení alebo zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za služby ani 60 dní po dobe splatnosti,
- ak Účastník používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania a riadne účtovanie,
- ak sa Účastník pokúsi obmedziť funkčnosť siete akýmkoľvek spôsobom alebo uskutočniť čo i len pokus namierený proti integrite siete,
- Účastník sprostredkuje služby siete tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku
- ak údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne ukážu ako nepravdivé
- ak je Účastník insolventný, najmä ak na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov, ak Účastník vstúpil do likvidácie alebo ak jeho majetok je predmetom exekučného konania
- Podnik môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na oskytovanie

inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvyhodneným zriadením.

4.8 Ak Účastník vypovie Zmluvu pred dňom odovzdania pripojky do užívania, je povinný uhradiť Podniku všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

### Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník má právo:

- na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Cenníku,
- na zmenu programu služieb a na zmenu nastavenia služieb,
- na bezplatné odstránenie porúch na strane Podniku, okrem porúch spôsobených Účastníkom,
- na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality služieb a zariadenia.
- e) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby zavinennej Podnikom. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Pri službách s garantovanou časovou dostupnosťou sa za dobu neposkytovania služby považuje poskytovanie služby počas kratšej doby, než bolo garantované. Pri službách s garantovanou rýchlosťou pripojenia sa za dobu neposkytovania služby považuje doba, počas ktorej bolo preukázateľne nemožné dosiahnuť príslušnú prenosovú rýchlosť .

5.2 Účastník je povinný:

- zabezpečiť povereným pracovníkom Podniku prístup do miesta inštalácie, pokiaľ zodpovednosť za zariadenia v mieste inštalácie neprebral Účastník na seba,
- oznámiť Podniku mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzdávaní zariadení a služieb,
- platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku identifikačné a kontaktné údaje, predovšetkým bydlisko (sídlu), obchodné meno, fakturačnú adresu, a oprávnené osoby, a každú ich zmenu
- ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb na Zákazníckej linke,
- využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sieťí či systémov Podniku alebo tretích strán, na zaslanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,
- udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám siete zákaznícky portál v tajnosti,
- poskytnúť podľa požiadaviek Podniku všetku súčinnosť potrebnú k plneniu jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä pri inštalácii a údržbe zariadení, pokiaľ zodpovednosť za zariadenia v mieste inštalácie neprebral Účastník na seba,

### Článok VI. Práva a povinnosti Podniku

6.1 Podnik má právo:

- na zaplatenie ceny za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieťi, vedeniach a zariadeniach vo vlastníctve Podniku,
- dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu ich zneužívania alebo nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní po splatnosti,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení, alebo z dôvodu zákonnej povinnosti
- vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach, f) vykonať zmeny v Cenníku, g) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa článku VI. 6.1 c) Všeobecných podmienok.
- Podnik je povinný:
  - predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby spôsobenej Podnikom, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,
  - pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.
  - Pri uzatvorení zmluvy získavať a overovať údaje účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov svojej siete (§ 56, ods. 3, písm a. zákona 351/2011 z.z.)
  - udržiavať technické zariadenia svojej siete v takom technickom stave, aby bola dosahovaná požadovaná kvalita služieb, pričom Účastník berie na vedomie že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,
  - informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby.
- Podnik nesie zodpovednosť za dáta, prenášané prostredníctvom siete z alebo do siete Internet.
- Poskytovateľ v zmysle §43 ods.4j Zákona poskytne bez poplatkov informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu Klientovi so zdravotným postihnutím formou elektronickej pošty.

### Článok VII. Platobné podmienky

**7.1** Paušálne poplatky sú účtované vždy v aktuálny mesiac.

**7.2** Poskytované služby uhrádza Účastník na základe daňového dokladu. S ohľadom na povahu poskytovaných služieb je daňovým dokladom faktúra, alebo platobný kalendár.

**7.3** Uhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Podniku. Pri bezhotovostnej úhrade je Účastník povinný zabezpečiť jej pripísanie na účet so správnym variabilným symbolom.

**7.4** Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

## Článok VIII. Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

**8.1** Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineneho porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

**8.2** Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby v plnej miere podľa Zmluvy na základe zavinenia Podnikom. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník neuplatní voči Podniku do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby.

**8.3** Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do zariadení Podniku, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

**8.4** Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného podniku telekomunikačných služieb. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

**8.5** Podnik nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky služieb.

**8.6** Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

**8.7** Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením služieb, prerušením spojenia a znížením kvality služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

**8.8** Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka.

**8.9** Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

**8.10** Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi užívateľom.

**8.11** Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.

**8.12** Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním služby.

**8.13** Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

## Článok IX. Zriadenie pripojenia

**9.1** Pripojenie k sieti *Sat.Lan* sa zriaďuje po uzavretí Zmluvy s účastníkom.

**9.2** Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa platného cenníka. Cena zahŕňa náklady na vybudovanie Rozhrania a jeho uvedenie do prevádzky.

**9.3** Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasťou, ako aj inštalované zariadenia, ostávajú majetkom Podniku, s výnimkou zariadenia a materiálu, ktorý bol v Zmluve uvedený ako majetok užívateľa. Účastník je povinný tieto prípojné vedenia a zariadenia riadne opatrovat a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Účastník

nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou (tj. živelné pohromy, krízové situácie a pod.). Ak Účastník získa neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení

alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť na Zákazníckej linke.

**9.4.** Zriadenie pripojenia – bezdrôtové s rozhraním v priestore a Zriadenie bezdrôtového pripojenia je uskutočňované nastavením bezdrôtového zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať so zariadením Podniku

## Článok X. Zrušenie služby

**10.1** Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

**10.2** Žiadať o zrušenie a pozastavenie služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Podniku (platia rovnaké ustanovenia, ako pre Uzavretie Zmluvy).

**10.3** Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznížuje cena za zriadenie pripojenia na inom mieste.

**10.4** Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný vrátiť všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté. V prípade prietahov vo vrátení zariadení zo strany Účastníka Podniku účtuje cenu ich prenájmu až do ich vrátenia. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Účastník povinný nahradiť Podniku vzniknutú škodu.

## Článok XI. Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

**11.1** Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvallitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

**11.2** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

**11.3** Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvallitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelné pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

**11.4** Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb.

**11.5** Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

**11.6** Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

**11.7** Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

**11.8** Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčasťach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčasťach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

**11.9** Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

**11.10** Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, stratových paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci pripojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

**11.11** Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

**11.12** Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

**11.13** Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiaducej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojím určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytne, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

**11.14** Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1.pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

2.pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1.pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,

2.pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

**11.15** Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

**11.16** Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacom video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

**11.17** V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

**11.18** Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytujú Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

**11.19** V prípade významných alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Správici elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## Článok XII. Reklamačný poriadok

**12.1** Ak je Účastník nespokojný s kvalitou poskytovaných služieb, zariadení alebo správnosťou faktúry v prípade, že faktúra za služby nebola vystavená v súlade so zmluvou a Cenníkom, je povinný nahlásiť tento stav Podniku najneskôr do 30-tich kalendárnych dní odo dňa zistenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

**12.2** Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na Rozhraní. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

**12.3** Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu Účastníka (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému. Hlásenie môže zákazník vykonať, telefonicky na Zákazníckej linke, alebo písomne na adresu Podniku.

**12.4** Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

**12.5** Zákaznícka linka je prevádzke každý pracovný deň v čase od 8.00 hod. do 18.00 hod. na čísle 0918 362 394. Mimo tohto času môže Účastník kontaktovať

zákaznícku linku zaslaním krátkej textovej správy SMS, ktorá má ale pre Podnik výlučne informatívny charakter.

**12.6** V prípade poruchy na zariadeniach hlavných dátových trás siete Podniku (pre účely tohto ustanovenia sa takýmto zariadením rozumie zariadenia, ktorého porucha môže mať za následok poruchu služby pre viac ako 10 Účastníkov) je Podnik povinný začať s opravou najneskôr do 15.00 hod nasledujúceho pracovného dňa po zistení poruchy

**12.7** V prípade poruchy u zákazníka je Podnik povinný do 24 hodín od nahlásenia poruchy kontaktovať Účastníka za účelom dohodnutia termínu opravy, ktorý musí byť v lehote do 48 hodín od nahlásenia poruchy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade nezastihnuteľnosti Účastníka alebo jeho oprávnených osôb na adrese poskytovania služby v dohodnutom termíne je Podnik oprávnený účtovať Účastníkovi poplatok podľa Cenníka a povinný dohodnúť náhradný termín opravy.

**12.8** V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a Účastník trvá na výjazde technika, je Účastník povinný za každý výjazd technika v prípade ním zavinennej ako aj nezavinennej poruchy zaplatiť poplatok podľa Cenníka platného v čase hlásenia poruchy.

**12.9** Účastník ma pravo v prípade sporu s podnikom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24. Formou alternatívneho alebo mimosúdneho riešenia sporu.

## Článok XIII. Telekomunikačné tajomstvo

**13.1** Spoločnosť SatLan je v zmysle zákona 351/2011 Z.z. oprávnená na spracovanie a uchovanie osobných údajov (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa) uvedených v Objednávke a Zmluve, a to za účelom poskytovania Služby, a to do doby, pokiaľ bude Účastník v platnom zmluvnom vzťahu so spoločnosťou SatLan, okrem výnimiek stanovených Zákomom.

**13.2** Spoločnosť SatLan je povinná informovať zákazníka o získavaní a spracovaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z.z. O ochrane osobných údajov v platnom znení, a to meno, priezvisko, na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.

## Článok XIV. Záverečné ustanovenia

**14.1** Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Účastníka tieto Všeobecné podmienky.

**14.2** Pre vzťahy medzi Účastníkom a Podnikom platia tiež ustanovenia Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

**14.3** Podnik je povinný o podstatnej zmene Všeobecných podmienok písomne alebo elektronicky upovedomiť Účastníka najneskôr do jedného mesiaca pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. V prípade, že Účastník odmieta prísúpiť na nové znenie Všeobecných podmienok, je povinný Zmluvu vypovedať pred nadobudnutím účinnosti nových podmienok. V takomto prípade platia pre Účastníka do uplynutia ukončenia zmluvného vzťahu pôvodné Všeobecné podmienky. V prípade viazanosti trvania zmluvy je Účastník povinný navrhnuť ukončenie zmluvy dohodou. Podnik sa zaväzuje po uspokojení svojich nárokov, vyplývajúcich zo zmluvy, na ukončenie zmluvy dohodou prísúpiť.

**14.4** Ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

**14.5** V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

**14.6** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť a platnosť 1.04.2017.