

Všeobecné podmienky pre poskytovanie telekomunikačných služieb spoločnosti H&B Internet Solutions s.r.o. sprostredkovanie prístupu užívateľov k službám siete internet

1. Úvodné ustanovenie

Spoločnosť H&B Internet Solutions s.r.o., so sídlom Toplianska 1126/15, 093 01 Vranov nad Topľou, IČO: 53458877, zapísaná v Obchodnom registri súdu Prešov, oddiel Sro, vložka číslo 41326/P, je oprávnená poskytovať telekomunikačné služby, a to na základe Všeobecného povolenia č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo služieb vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb: H&B Internet Solutions s.r.o. (ďalej len Poskytovateľ) vydáva podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „ZOEK“) a v súlade § 273 Obchodného zákonníka a platnom znení tieto

všeobecné podmienky pre poskytovanie telekomunikačnej služby

(ďalej len Podmienky).

- 1.1 Tieto Podmienky stanovujú technické, prevádzkové, organizačné a obchodné predpoklady pre poskytovanie telekomunikačných služieb, predovšetkým údaje týkajúce sa:
- predmetu a rozsahu poskytovaných služieb;
 - podmienok pre ich objednávanie, zriaďovanie;
 - cien a platobných podmienok, práv a povinností účastníkov a užívateľov služieb (ďalej len účastníkov) a poskytovateľov služby;
 - stanovena dôsledkov v prípade neplatenia či zneúčastnenia účastníka;
 - spôsobov podávania a vybavovania sťažností a reklamácií ohľadom nekvalitne poskytnutej služby a účtovaných cien.
- 1.2 Podmienky, za ktorých sa poskytujú dátové telekomunikačné služby, sú uvedené:
- v zákone č. 351/2011 o elektronických komunikáciách,
 - v Cenníku telekomunikačnej služby Poskytovateľa.
- 1.3 Nárok na poskytovanie služby má každý, kto spĺňa tieto Podmienky.
- 1.4 Tieto Podmienky sú prílohou Zmluvy a sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.5 Ceny za poskytované telekomunikačné výkony sú uvedené v platnom Cenníku telekomunikačných služieb Poskytovateľa (ďalej len Cenník).

2. Zmluvné strany

- 2.1 Pre účastníka zmluvy je zmluvným partnerom P poskytovateľ, za zastúpením konateľom spoločnosti.
- 2.2 Účastník pri uzatvorení zmluvy s Poskytovateľom, stanoví svoju zodpovedajúcu osobu, ktorá ho zastupuje voči poskytovateľovi. Na jej adresu zaslal poskytovateľ všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne poskytovateľovi.

3. Výklad použitých pojmov

- 3.1 Účastník – užívateľ dátovéh telekomunikačnej služby, ktorý je v zmluvnom vzťahu s jej poskytovateľom
- 3.2 Užívateľ - fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná telekomunikačná služba.
- 3.3 Poskytovateľ – H&B Internet Solutions s.r.o., spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri, okresný súd Prešov, oddiel Sro, vložka č. 41326/P, so sídlom Toplianska 1126/15, 093 01 Vranov nad Topľou.
- 3.4 Zmluva o poskytovaní verejných služieb (ďalej len Zmluva) – právny dokument o poskytovaní služby, ktorým sa uzatvára zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom. Súčasťou Zmluvy je špecifikácia služby, objednávka, tieto všeobecné podmienky a Cenník.
- 3.5 Koncové telekomunikačné zariadenie (ďalej len Koncové zariadenie) - zariadenie pripojené ku koncovému bodu siete určene k prijímaniu, vysielaniu, spracovaniu alebo uchovaniu informácií v súvislosti s používaním príslušnej telekomunikačnej služby.
- 3.6 Koncový bod telekomunikačnej siete (ďalej len Koncový bod) - fyzický spojovací bod s technicky špecifikovaným rozhraním medzi telekomunikačnou sieťou Poskytovateľa a pripojovaným koncovým zariadením. Koncový bod je súčasťou telekomunikačnej siete Poskytovateľa a jeho rozhranie je predávacím miestom, na ktorom je užívateľovi telekomunikačnej služby poskytovaný prístup k telekomunikačnej sieti Poskytovateľa.
- 3.7 Telekomunikačné výkony (ďalej len výkony) - telekomunikačné služby a zriaďovanie, zmena, obnova, údržba a prevádzka telekomunikačného zariadenia.
- 3.8 Telekomunikačné služby (ďalej len služby) - služby, ktorých poskytovanie spočíva úplne alebo prevažne v preprave informácií pomocou telekomunikačných zariadení.
- 3.9 Závrada na telekomunikačnom zariadení - stav, ktorý znemožňuje používať telekomunikačné zariadenie alebo službu obvyklým spôsobom.
- 3.10 Prípojné vedenie - vedenie od prípojného bodu transportnej siete poskytovateľa ku koncovému bodu určenému pre pripojenie Koncového zariadenia.

4. Všeobecné ustanovenia

- Telekomunikačná služba je poskytovaná nepretržite, ak zákon nestanoví inak.
- 4.1 Poskytovanie telekomunikačnej služby je zabezpečené v rámci miestnej telekomunikačnej siete poskytovateľa alebo v súčinnosti s ďalšími poskytovateľmi telekomunikačných služieb vo verejnej, miestnej, medzimestskej i medzinárodnej telekomunikačnej sieti.

5. Zmluva

- 5.1 **Vznik a zmeny zmluvy**
- 5.1.1 Všetky služby, ktoré tvoria predmet týchto podmienok, sú poskytované na základe Zmluvy, ktorá obsahuje predovšetkým identifikačné údaje zmluvných strán, predmet a rozsah a dobu plnenia ich záväzkov.
- 5.1.2 Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom vzniká dňom, kedy je zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť zmluva nadobúda neskorším dňom.
- 5.1.3 Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa riadi Občianskym zákonníkom a týmito Podmienkami.
- 5.1.4 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
- 5.1.5 Zmny zmluvného vzťahu sa vykonávajú písomnými číslovanými dodatkami, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ak dôjde k zmene Podmienok alebo Cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny Podmienok alebo Cenníka.
- 5.1.6 Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenia zmluvného vzťahu, alebo ktoré získajú v súvislosti s jeho plnením, a tieto informácie nezasiajú tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok mlčanlivosti platí i po zániku zmluvného vzťahu.
- 5.2 **Ukončenie zmluvy**
- 5.2.1 Zmluvný vzťah, zjednaný na dobu neurčitú, môže byť ukončený dohodou alebo písomnou výpoveďou. Pokiaľ Zmluva neupravuje výpovedné podmienky inak, tak platí, že výpovedná doba je jeden mesiac a počíta sa začínajúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane.
- 5.2.2 Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, že uzatvoril s Poskytovateľom zmluvný vzťah s viazanosťou na službu, nepožiadá počas doby viazanosť zmenu poskytovanej služby a nepožiadá o ukončenie zmluvného vzťahu, ani sa nedopusť takého konania a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby. Ak ani jedna zo zmluvných strán, po uplynutí doby viazanosť neukončí zmluvný vzťah, zmluvný vzťah pokračuje ďalej na dobu neurčitú.
- 5.2.3 Pokiaľ bola Zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky pre jej predĺženie nie sú výslovne dojednané v samotnej Zmluve, platí, že ak niektorá zo zmluvných strán najneskôr 30 dní pred uplynutím doby platnosti Zmluvy oznámi písomnou formou druhej zmluvnej strane, že nemá záujem na predĺžení platnosti Zmluvy, doba platnosti Zmluvy sa predlžuje na dobu neurčitú a platia pre ukončenie Zmluvy ustanovenia z bodu 5.2.1 Podmienok.
- 5.2.4 V prípade porušenia záväzku stanoveného v bode 5.2.2 Podmienok sa užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške zostávajúcih paušálnych platieb za Službu do konca doby viazanosť. Zmluvnú pokutu vyúčtuje Poskytovateľ užívateľovi vystavením osobitnej faktúry s lehotou splatnosti 15 dní. Týmto nie je dotknutá práva Poskytovateľa na uplatnenie zmluvnej pokuty za poskytnutie zlyhav z Koncového zariadenia, ako aj uplatnenie zmluvnej pokuty za akciovú cenu produktu, ak taká bola Účastníkoví poskytnutá.

6. Práva a záväzky

- 6.1 **Práva Účastníka**
- 6.1.1 Každá právnická a fyzická osoba, ktorá spĺňa ustanovenia týchto Podmienok, má právo na poskytnutie telekomunikačnej služby v rozsahu a spôsobom, zodpovedajúcim technickým a prevádzkovým možnostiam Poskytovateľa.
- 6.1.2 Účastník má právo na prehľadné vyúčtovanie cien poskytovanej služby.
- 6.1.3 Pokiaľ je poruchou na telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa znemožnené Účastníkoviu úžívanie služieb za podmienok stanovených v Zmluve, v týchto Podmienkach a v Cenníku, má Užívateľ právo žiadať zníženie mesačnej ceny formou reklamácie podľa ustanovení Reklamačného poriadku, pokiaľ Užívateľ túto poruchu nezavinil a pokiaľ nenastali podmienky, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa zo zákona.

- 6.1.4 Účastník má z titulu kladne vybavené reklamácie právo na vrátenie preplatku cien, účtovaných za telekomunikačné služby. Preplatky budú vrátené v lehotách, uvedených v týchto Podmienkach. Pri uplatňovaní nároku na vrátenie pomernej čiastky je Účastník povinný postupovať podľa reklamačného poriadku.

6.2 **Zväzky Účastníka**

- 6.2.1 Účastník je povinný platiť riadne a včas ceny za poskytnuté služby, ako aj úhradiť spoločnosti Poskytovateľa prípadné pokuty a ceny za opodstatnené zaslané upozomienky v súlade s Cenníkom a Zmluvou. Účastník zodpovedá za uhradenie cien v stanovenom termíne a v účtovanej výške, a to v prípade, že oznámi za platu inú osobu. Pokiaľ nie je písomnou dohodou medzi Účastníkom a Poskytovateľom výslovne uvedené inak, termínom stanoveným pre úhradu ceny je termín splatnosti príslušného vyúčtovania poskytnutých telekomunikačných služieb, uvedený na platobnom doklade.
- 6.2.2 Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škody, ktoré Poskytovateľovi spôsobí neodborným zásahom do zariadenia koncového bodu a do zariadenia Poskytovateľa.
- 6.2.3 Účastník nesmie bez vedomia a schválenia Poskytovateľa nič meniť na technickom zariadení koncového bodu a koncovom zariadení v majetku Poskytovateľa.
- 6.2.4 Účastník nesmie pri využívaní služieb zasahovať do počítačového systému Poskytovateľa iným, než dohodnutým spôsobom, predovšetkým sa nesmie pohybovať v iných, než jemu sprístupnených adresách a používať systémové príkazy, ktorými by menil nastavenia alebo funkciu systému.
- 6.2.5 Účastník sa zaväzuje byť v nevyhnutne nutnom alebo dopredu zvlášť dohodnutom rozsahu nápomocný pri inštalácii príslušného zariadenia v priestoroch Účastníka, predovšetkým:
- dopredu zaisťovať pripravenosť priestoru a podmienok prostredia na inštaláciu a prevádzku zariadenia;
 - umožniť v dohodnutú dobu vstup pracovníkom Poskytovateľa a jeho subdodávateľov na prevedenie inštaláčnych prác;
 - bezplatne poskytnúť osvetlenie a prípojku elektrickej siete.

- 6.2.6 V prípade, že Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ktoré si Účastník určil v zmluve o pripojení, je tento povinný zabezpečiť písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s ukončením telekomunikačného okruhu v takejto nehnuteľnosti, resp. s využitím existujúcich rozvodov v nehnuteľnosti a to ešte pred uzatvorením zmluvy o pripojení. Písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti je Účastník obdobne povinný zabezpečiť v prípade, že na zariadenie telekomunikačného okruhu v Účastníkom zvoľenom mieste jeho ukončenia bude nevyhnutné vybudovať nový vnútorný rozvod. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zabezpečením súhlasu vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Účastníkom určené miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ako aj náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s využitím existujúcich rozvodov v takejto nehnuteľnosti alebo pri ich vybudovaní, znáša v plnom rozsahu Účastník.

- 6.2.7 Účastník sa zaväzuje bezplatne zaisťovať napájanie telekomunikačného zariadenia Poskytovateľa inštalovaného u Účastníka, ktoré súvisia s prevádzkou poskytovanej služby.
- 6.2.8 Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu ohlásiť akékoľvek poruchy, ktoré zistí na zariadení Poskytovateľa, stratu alebo poškodenie tohto zariadenia.
- 6.2.9 Účastník sa zaväzuje umožniť v dohodnutú dobu pracovníkom, ktorí sa preukážu oprávnením Poskytovateľa, prístup ku koncovému bodu služby a k zariadeniu Poskytovateľa.
- 6.2.10 Účastník nesmie využiť pripojenie k prenosu informácií, ktorých obsah by bol v rozpore s právnymi predpismi, všeobecne platnými v Slovenskej republike.
- 6.2.11 Účastník nesmie obťažovať ďalších užívateľov internetu, predovšetkým nevyžadovanou alebo sériovou poštou.
- 6.2.12 Účastník nesmie generovať neúmerne záťaž siete Poskytovateľa.

6.3 **Práva Poskytovateľa**

- 6.3.1 Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny za poskytnuté služby, poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia.
- 6.3.2 Poskytovateľ má právo na náhradu škody, spôsobenej Účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa.

- 6.3.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení, ak
- jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné;
 - záujemca o jej poskytovanie nedáva záruky, že bude dodržiavať v zmluve o pripojení, pretože je dŕžnikom Poskytovateľa alebo iného subjektu, alebo účelom odstúpiť od zmluvy s Poskytovateľom.

- 6.3.4 Poskytovateľ má právo obmedziť prístup k službe alebo úplne prerušiť jej poskytovanie v prípade, že Účastník neplní svoje povinnosti podľa Zmluvy, predovšetkým, nie však výlučne, keď Účastník alebo Užívateľ:
- neplatiť riadne a včas ceny za poskytnuté služby alebo iné dŕžné čiastky po predchádzajúcom náležitom upozomení;
 - úmyselne nadmerne zaisťujú telekomunikačné linky Poskytovateľa;
 - zneužívajú službu alebo umožňujú jej zneužívanie (najmä šírenie SPAM alebo vírusov, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DOS útoky, atd.);
 - opakovane poškodzuje telekomunikačné zariadenie Poskytovateľa.

- 6.3.5 Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa predchádzajúceho bodu je Poskytovateľ oprávnený, až do okamihu oprávnených dôvodov, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.

- 6.3.6 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisú alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných záväzných prevádzkových alebo technických dôvodov.
- 6.3.7 Poskytovateľ je oprávnený kontrolovať pričádzajúcu a odchádzajúcu elektroniku poštu Účastníka antivírusovým programom a antisпамom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb.

- 6.3.8 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných správ a dát.

6.4 **Zväzky Poskytovateľa**

- 6.4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať telekomunikačné služby v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy a nepretržite, pokiaľ tomu nebránia okolnosti, ymenvované vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
- 6.4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať telekomunikačné zariadenia, určené k poskytovaniu služieb v stave spôsobilom pre riadne používanie služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať Účastníkom nahlasené alebo inak zistené poruchy na technickom zariadení v majetku poskytovateľa bez zbytočného odkladu.
- 6.4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje informovať účastníkov vhodným spôsobom dopredu alebo bez zbytočného odkladu o zmenách alebo nepravdivostiach v poskytovaní služby najmenej v rozsahu podľa zákona, a to napríklad elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.internets.sk.

- 6.4.4 K ohláseniu poruch udržiava Poskytovateľ nasledujúcu podporu:
- mobil 0917 683 172 - v pracovných dňoch od 09.00 hod. do 16.00 hod.
 - v sobotu od 14.00 hod. do 18.00 hod.
 - email: info@internets.sk - dostupný 24 hodín denne
- 6.4.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zaisťovať účastníkom vyúčtovanie poskytnutých telekomunikačných služieb za príslušné zúčtovacie obdobie. Daňové doklady musia mať náležitosti stanovené zákonom.
- 6.4.6 Poskytovateľ sa zaväzuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkoviu najmenie jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkoviu, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 6.4.7 Poskytovateľ je povinný vybrať reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní.
- 6.4.8 V prípade, že má Účastník právo na vrátenie preplatku cien, je Poskytovateľ povinný príslušnú čiastku zúčtovať v prospech účastníka v najbližšom vyúčtovaní telekomunikačných poplatkov.
- 6.4.9 Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaväzuje využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzatvorení Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

7. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 7.1 Poskytovateľ má na základe § 56 ods. 3 ZOEK bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkom, ktorými sú telefonné číslo, výška neuhradených záväzkov a
- a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štatnú príslušnosť;
 - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo o) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby

- 7.2 Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov Poskytovateľovi podľa bodu 7.1. Všeobecných podmienok je v súlade s Článkom 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len ako „Nariadenie“). Informáciu o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom sú zverejnené na stránke www.internets.sk v sekcii „[internet...](#)“.

