Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb.

(ďalej len Služby)

LIFEPC, s.r.o., Družby 35, 97404 Banská Bystrica
IČO: 43949037 DIČ: 2022526022 IČDPH: SK2022526022

(ďalej len Prevádzkovateľ)

vydané v súlade so zákonom 351/2011 Z.z.
o elektronických komunikáciach v znení neskorších predpisov.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (ďalej iba Všeobecné podmienky) upravujú podmienky, za ktorých firma LIFEPC, s.r.o. (ďalej iba Poskytovateľ), so sídlom Družby 35, Banská Bystrica 97404 a prevádzkou na ulici Družby 35, Banská Bystrica 97404, 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 Banská Bystrica a jeho okolia
- Poskytovanie siete lan , a siete wifi

2. Aktivácia a podmienky poskytovania VTS

2.1. VTS bude Užívateľovi poskytovaná výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré spĺňa požiadavky osobitných technických predpisov pre prevádzkovanie 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 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 (LIFEPC, s.r.o.) 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 30 dní 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:
- prevodom alebo trvalým príkazom z účtu Užívateľa
- osobne hotovostnou platbou na prevádzke poskytovateľa
- 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.
4.5. Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak je v zmluve o poskytovaní VTS dohodnutá doba viazanosti, bude využívať služby spojené s poskytovaním VTS podľa tejto zmluvy najmenej po dobu viazanosti.

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;

5.2.1. Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak
a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny, ktorá bola účastníkovi oznámená, ak nebola zmena oznámená, má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca od kedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinosti zmeny,
b) poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje službu podla zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretvava,
c) poskytovateľ neoznámi účastníkovi vysledok prešetrenia reklamácie, má pravo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú najmä zmeny ceny, kvality poskytnutej služby alebo zmeny času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok trvania služby.

5.2.2. Poskytovateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak užívateľ
a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete,
b) riadne a včas nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani 45 dní od doručenia výzvy poskytovateľa v zmysle bodu 2.6 týchto všeobecných podmienok,
c) pripojí na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov a ani na výzvu ho neodpojí,
d) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

5.3. Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného prehlásenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
5.4.1. Užívateľ je oprávnený zmluvu uzavretú na dobu neurčitú kedykoľvek bez udania dôvodu vypovedať s jednomesačnou výpovednou lehotov, ktorá začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede, ak nie je v zmluve uvedené inak.
5.4.2. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu s jednomesačnou výpovednou lehotou, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti. Ak vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služieb, je povinný s výpoveďou doručiť ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby.
5.5. V prípade odstúpenia od zmluvy o poskytovaní VTS pred uplynutím doby viazanosti, je užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 250 €.

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 len so súhlasom užívateľa.
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, telefonicky alebo e-mailom 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 to, že spĺňa požiadavky osobitných technických predpisov pre prevádzkovanie 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.
7.6. Vlastníkom technického vybavenia po dobu viazanosti je poskytovateľ. Po uplynutí doby viazanosti má užívateľ právo odkúpiť technické vybavenie za cenu 0,01 €. Poskytovateľ za prípadné poškodenie alebo poruchu technyckého vybavenia po skončení doby viazanosti nezodpovedá a následná oprava alebo výmena zariadenia bude spoplatnená podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

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: Družby 35, Banská Bystrica 97404 alebo telefonicky 0948 098 884 alebo na e-mail adrese: lifepc@lifepc.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 je povinný odstrániť takúto poruchu najneskôr do 48 hodín od písomného nahlásenia poruchy.
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.
- poškodením v dôsledku pôsobenia prírodných síl a živlov.
Odstránenie vyššie uvedených vád je Poskytovateľ povinný vykonať po dohode s Užívateľom avšak najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.
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 so 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. Reklamačný poriadok, príslušné právo a urovnávanie sporov

10.1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu vo veci výške a správnosti účtovanej ceny za VTS, vo veci kvality poskytnutej VTS, vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou VTS a voči dodržiavaniu práv Užívateľa stanovených v čl. 3 odst. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ)2015/2120, ak sú v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve, a to bezodkladne hneď pri zistení na tel. čísle 0948 098 884, mailom na informacie@lifepc.sk, písomne alebo osobne na adrese Družby 35, 974 04 Banská Bystrica.
10.1.1. V prípade uplatnenia si reklamácie voči kvalite poskytnutej VTS, je Užívateľ povinný podať túto reklamáciu písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vzniku nekvality VTS. Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť Poskytovateľa, viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby Poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u Poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr však 3 mesiace po obnovení VTS. Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období, respektíve zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, a to formou dobropisu, prípadne Poskytovateľ dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia. Za Užívateľom zavinenú poruchu sa považuje, ak Užívateľ akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavíreniu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť znefunkční, alebo vady uvedené v článku 9 Zodpovednosť za vady týchto Všeobecných podmienok. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady Užívateľa podľa cenníku služieb Poskytovateľa v čase hlásenia poruchy Užívateľom, resp. zistenia poruchy Poskytovateľom, resp. Užívateľ je povinný poruchu na svoje náklady odstrániť. Ak si Užívateľ zakúpil u Poskytovateľa zariadenia na pripojenie do siete Poskytovateľa a má ich v záručnej dobe (24 mesiacov od zakúpenia), má nárok na bezplatné odstránenie poruchy na zakúpených zariadeniach. Po uplynutí záručnej doby, nemá Užívateľ nárok na bezplatné odstránenie poruchy na zakúpených zariadeniach. V prípade prepäťového poškodenia zariadení zakúpených u Poskytovateľa, ktoré sú ešte v záručnej dobe, Užívateľ nemá nárok na bezplatné odstránenie poruchy.
10.1.2. Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny je Užívateľ povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry alebo iného daňového dokladu, 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. V prípade, že reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania VTS za predchádzajúcich 6 mesiacov, Užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania VTS za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie VTS kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania VTS za celé obdobie využívania VTS.
10.1.3. V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných VTS bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, a to formou dobropisu, prípadne Poskytovateľ dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia.
10.1.4. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale cenu za VTS ani rozsah poskytnutej VTS nemožno jednoznačne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania VTS za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie poskytnutej VTS kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania VTS za celé obdobie využívania VTS.
10.1.5. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu voči kvalite poskytnutej VTS alebo reklamáciu proti výške účtovanej ceny a oznámiť Účastníkovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
10.1.6. Užívateľ má právo na prístup k informáciám a obsahu; právo šíriť tieto informácie a obsah; právo využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Užívateľa alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu podľa čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120.
10.1.7. Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ inak porušil jeho práva. Užívateľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu informacie@lifepc.sk.
10.2. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí príslušné právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec. Vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktoré nie sú upravené Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.
10.3. Zmluvné strany budú v prípade rozporov riešiť svoje vzťahy v prvom rade dohodu. Ak nedôjde k dohode o sporných otázkach, Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom je oprávnený v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Užívateľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Poskytovateľa k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Poskytovateľa. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny VTS; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Užívateľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovanej Poskytovateľom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal ponúkaný tovar a/alebo VTS, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke http://ec.europa.eu/odr. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
10.4. Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany. O uzavretí dohody podľa prvej vety užívateľ a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote 60 dní od podania úplného návrhu a v zložitých prípadoch v lehote 90 dní od podania úplného návrhu, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu, čím sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
10.5. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 10.3, alebo 10.4 týchto Všeobecných podmienok, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

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 Bezpečnosť a ochrana údajov v prevádzke siete.

12.1. Poskytovateľ zabezpečuje technickými a organizačnými opatreniami bezpečnosť svojich sietí a služieb a ochranu získavaných a vytváraných údajov. Poskytovateľ je povinný nakladať s údajmi, ktoré sú telekomunikačným tajomstvom v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.Podnik je oprávnený tieto údaje zhromažďovať a spracúvať len na účely poskytovania služby a poskytovania súčinnosti oprávneným orgánom štátu.
12.2. Podľa zákona o elektronických komunikáciách je podnik oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul,adresa, kategória prístupu k sieti, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:
- uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia fakturácie,
- vyúčtovania úhrady evidencie pohľadávok po dobu trvania zmluvného vzťahu,
- a po jeho skončení len na vyúčtovanie a vymáhanie pohľadávok, na vybavenie reklamácií a na poskytovanie súčinnosti .
Podnik je oprávnený poskytnúť iným podnikom osobné údaje, týkajúce sa dlžníkov alebo osôb, ktoré zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby.
12.3. Účastník súhlasí so spracovávaním a uchovávaním údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva a ktoré je podnik povinný a oprávnený zaznamenávať a uchovávať po dobu a na účely ustanovené zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

12.4. Podnik sa riadi Naradením EU PARLAMENTU A RADI 2016/679 o ochrane fyzickej osoby pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov – GDPR. Dokument o spracúvaní a ochrane osobných údajov je uvedený na webovom sídle spoločnosti www.lifepc.sk/kontakt.

13. Záverečné ustanovenia

13.1. Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie"):

13.1.1. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je minimálne 40 percent z maximálnej rýchlosti. Užívateľ môže očakávať minimálnu rýchlosť pri poveternostných výkyvoch počasia.

13.1.2. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Užívateľ môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.

13.1.3. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 16:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Užívateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

13.1.4. Významné odchýlky od maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

13.1.5. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového pripojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downstreamu ako množstvo prijatých dát a v prípade Upstreamu ako množstvo odoslaných dát).

13.1.6. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Užívateľa podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a kvantitou. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Užívateľ pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Užívateľ pripája, táto nemusí byť dosiahnutá.
Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvalita prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Užívateľa od uzla siete – čím ďalej je Užívateľ, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Užívateľov zapojených na rovnakom bode; čím viac Užívateľov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná, tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

13.1.7. Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od parametrov internetového pripojenia sú uvedené v č. 10 týchto Všeobecných podmienok spoločnosti LIFEPC, s.r.o., uverejnenom na webovej stránke www.lifepc.sk/kontakt.

13.1.8. Počet zákazníkov zapojených na rovnakom bode zdieľa určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri fixnom pripojeni v lokalite A (maximálna rýchlosť 40 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 34,1 minúty, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 2,3 minúty, textový súbor o velkosti 20 MB za 4 sekundy.

b) Pri fixnom pripojeni v lokalite B (maximálna rýchlosť 25 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 54,6 minúty, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 3,7 minúty, textový súbor o velkosti 20 MB za 6,4 sekundy.

c) Pri fixnom pripojeni v lokalite (maximálna rýchlosť 15 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 91 minúty, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 6,2 minúty, textový súbor o velkosti 20 MB za 10,6 sekundy.

V rámci vysokej nákladovosti na výmenu a modernizáciu všetkých spojov naraz, nie sme schopný zabezpečiť zároveň rovnakú rýchlosť vo všetkých lokalitách. Počas skúšobnej doby pripojenia k službe internet – dva týždne zadarmo, majú všetci noví Užívatelia možnosť zistiť a otestovať, do ktorej z uvedených lokalít patria a či im daná rýchlosť vyhovuje. Ak Užívateľom rýchlosť v lokalite vyhovuje, podpisuje sa zmluva o poskytovaní telekomunikačných služieb.

13.1.9. Spoločnosť LIFEPC, s.r.o. poskytuje služby pripojenia do siete Internet výhradne bez mesačného dátového limitu.

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

13.3. 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.

13.4. Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť, vrátane tarify cenníka, najmä v závislosti od zmien situácie na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, legislatívnych zmien, zmeny miery inflácie, zvýšenia nákladov Poskytovateľa, rozširovania zmien a sortimentu poskytovaných služieb a úpravy podmienok ich poskytovania. Zmenu zmluvných podmienok je Poskytovateľ povinný najmenej 30 dní vopred zverejniť na svojej webovej stránke a podľa § 43 ods. 2 písm. c) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej 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 účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

13.5. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 25.05.2018

Vypracované v Banskej Bystrici dňa 24.05.2018 firmou LIFEPC, s.r.o.