VŠEOBECNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI ANGELIKA PATKANOCIOVÁ – TWISTER

na poskytovanie elektronických komunikačných služieb

I. Vymedzenie základných pojmov

1. Poskytovateľom služby je spoločnosť Angelika Patkanociová – TWISTER so sídlom: 946 03 Kolárovo, ul. Harcsova 74, ktorý na základe zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky je podnikom oprávneným poskytovať elektronické komunikačné siete a služby prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete podľa týchto všeobecných podmienok na poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

2. Služba je verejná elektronická komunikačná služba prenosu hlasu, dát a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete, najmä produktové skupiny: TWISTER, prenájom okruhov, VPN, VoIP, WWW, FTP; umožňujúca Účastníkovi prístup do verejnej elektronickej komunikačnej siete.

3. Sieť je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami ako aj pridružených prostriedkov. Sieť je vymedzená Koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronických komunikačných sietí zriaďovaných, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenia Koncového zariadenia na druhej strane. Súčasťou Siete sú zariadenia Poskytovateľa.

4. Koncové zariadenie alebo Prenosové médium je súbor technických zariadení Siete (vrátane pasívnych prvkoch) definované v zmluve o pripojení ako prenosové médium Účastníka a ku ktorému má Poskytovateľ vlastnícke právo a ktoré je umiestnené v mieste určenej v zmluve o pripojení.

5. Zariadenie alebo zariadenia sú technické zariadenia Účastníka, ktoré slúžia na pripojenia Účastníka do Siete a umožňujú využívanie služieb.

6. Záujemca je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá má záujem využívať Služby Poskytovateľa.

7. Účastníkom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poskytovateľom uzavrela zmluvu o poskytovaní Služby. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

8. Zákonom pre účely tohto dokumentu je Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

9. Zmluva o pripojení je písomná dohoda uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom v zmysle §44 Zákona o poskytovaní Služby. Súčasťou Zmluvy sú aj dodatky vo forme špecifikácií a zvláštnych dojednaní, ktoré upresňujú podmienky poskytnutia konkrétnej Služby.

10. Všeobecné podmienky sú tento dokument vydaný v zmysle Zákona, ktorý upresňuje podmienky poskytovanie Služieb.

11. Cenník je tarifa v zmysle §44 Zákona, ktorá určuje výšku poplatkov a úhrad za jednotlivé Služby a plnenia poskytnuté Poskytovateľom a je prístupný v sídle Poskytovateľa na jeho WWW stránke pre koncových užívateľov www.twisternet.sk.

12. Zmluva o pripojení obsahuje zoznam technických zariadení inštalovaných v mieste pripojenia.

13. Podnik je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá v zmysle Zákona má právo poskytovať Sieť, Službu, alebo Sieť a služby v oblasti elektronických komunikácií.

14. Proklamovaná rýchlosť Služby je tá rýchlosť, ktorá je uvedená v marketingových materiáloch, je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania (download) a odosielania (upload) dát v rámci Služieb.

15. Bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 80% proklamovanej rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako 33% z proklamovanej rýchlosti./viď. VIII,9.bod/.

II. Uzavretie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára v zmysle Zákona a Obchodného zákonníka. Podrobné podmienky zmluvného vzťahu upravujú Všeobecné podmienky, Splátokový kalendár k zmluve o pripojení a Zmluva. Poskytovateľ a účastník sa dohodli, že ich vzájomný vzťah, zmluva ako aj tieto VOP sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka v zmysle § 261 ods. 2. z.č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
2. Účastník je povinný pri uzavretí Zmluvy potvrdiť svoju totožnosť, v prípade právnickej osoby predložiť doklady, že je oprávnený konať za spoločnosť. Poskytovateľ je oprávnený predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia návrhu Zmluvy spoločnosti. V tejto lehote je spoločnosť povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.

3. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:
- Záujemca neakceptuje Všeobecné podmienky,
- Záujemca neakceptuje splátkový kalendár,
- poskytovanie Služby je na požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné,
- Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, a to najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného Podniku, alebo niektorý z nich už predtým odstúpil od zmluvy so Záujemcom alebo vypovedal s ním Zmluvu.

4. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách týkajúcich sa údajov uvedených v Zmluve.

5. Ak bude pre poskytovanie Služby nutné, aby Poskytovateľ vybudoval nové technické riešenie, Zmluvu je možné uzatvoriť len ak záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním takéhoto technického riešenia.

6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Koncového zariadenia, prostredníctvom ktorých je Služba poskytovaná na základe súhlasu podľa Všeobecných podmienok.

7. Zmluva nadobudne platnosť a účinnosť podpisom obidvoch zmluvných strán.

8. Zmena Zmluvy je možná len dohodou Účastníkov v písomnej podobe s potvrdením obidvoch zmluvných strán.

9. Dohoda zmluvných strán v písomnej podobe sa nevyžaduje, ak sa zmenia Všeobecné podmienky, Cenník. Nové znenie týchto dokumentov je povinný Poskytovateľ uverejniť na svojich WWW stránkach minimálne 30 dní pred vstupu predmetných zmien do účinnosti.

10. Dohoda o zmene Ceny Služieb alebo Všeobecných podmienok zmluvy sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia služieb počas účinnosti zmenenej Ceny alebo všeobecných podmienok Služieb opísaných v zmluve, s ktorými zmenami bol Účastník riadne oboznámený v súlade s ďalšími ustanoveniami. Všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

11. Pokiaľ Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou Služieb alebo Ceny služieb na základe zmeny Všeobecných podmienok, má právo od Zmluvy odstúpiť doručením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy najneskôr do dňa nadobudnutia účinnosti predmetnej zmeny. V tomto prípade účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú tým dňom ktorým zmena Služieb na základe zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka vstúpia do účinnosti.

12. V prípade Zmluvy uzavretej s časovou viazanosťou Účastník nemá nárok na zmenu predmetu zmluvy, tak, aby počas trvania doby viazanosti poplatok za Službu bol nižší ako pri podpise zmluvy.

13. Poskytovateľ má právo podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, v Cenníku alebo osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka slúži na zabezpečenie budúcich pohľadávok spoločnosti voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti.

III. Doba plnenia, zánik zmluvy

1. Ak v zmluve nie je uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Ak zmluva je dojednaná na dobu určitú, uplynutím tejto doby Zmluva zaniká len ak Účastník najneskôr do 14 dní pred uplynutím doby jej splatnosti a účinnosti doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o skončení platnosti a účinnosti Zmluvy uplynutím dojednanej doby. Ak Účastník nedoručí písomné oznámenie s týmto obsahom v stanovenej lehote, doba trvania zmluvy sa mení na dobu neurčitú.

3. Zmluva zaniká:
a) dohodou zmluvných strán,
b) odstúpením od zmluvy,
c) výpoveďou,
d) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá ak je dodržaný postup podľa odseku 2 tohto bodu,
e) v zmysle ustanovenia osobitného predpisu.

4. Účastník má právo ukončiť Zmluvu až po ukončení viazanosti a to písomným vypovedaním s jednomesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede. Poskytovateľ po ukončení zmluvy zabezpečí zrušenie prístupu pre Účastníka.

5. Ak Účastník vypovedá Zmluvu, ktorá bola uzavretá s časovou viazanosťou výpovedná lehota sa predlžuje o dobu, ktorá zostáva ku konca doby viazanosti odo dňa začatia plynutia výpovednej lehoty.

6. Poskytovateľ má právo vypovedať Zmluvu len v zmysle ustanovení Zákona.

7. Účastník vo svojej písomnej výpovedi musí presne uviesť svoje identifikačné údaje a číslo Zmluvy, inak výpoveď je neplatná.

8. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy, ak:

a) Po oznámení podstatných zmien Všeobecných podmienok, Cenníka alebo ostatných zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa minimálne 30 dni pred ich účinnosťou takúto zmenu neakceptuje a to spôsobom, že doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o odstúpení o d Zmluvy a to pred vstupom predmetných zmien do účinnosti. 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,
b) Poskytovateľ neoznámi podstatnú zmenu Všeobecných podmienok minimálne mesiac pred ich účinnosťou.
c) Poskytovateľ opakovane neodstráni preukázateľne reklamovanú poruchu Služby v určenom čase.
d) Poskytovateľ opakovane ani po odôvodnenej reklamácií neposkytuje Službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými poruchami.
9. Poskytovateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak
a) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do Koncového bodu alebo Koncového zariadenia Poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.
b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 30 dní po dni splatnosti.
c) Účastník pripojí na verejnú Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov,alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa Zariadenie neodpojí.
d) Účastník opakovane používa verejnú Službu spôsobom, ktorý neumožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,

e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo Všeobecných podmienok.
f) Údaje Účastníka uvedené v Zmluve sa dodatočne ukážu ako nepravdivé, resp. Účastník včas neohlásil ich zmenu v zmysle bodu II.4. Všeobecných podmienok.
g) Na majetok Účastníka bol vyhlásený konkurz, alebo na jeho majetok bola uvalená nútená správa, alebo voči Účastníkovi sa začalo exekučné konanie alebo likvidácia.
h) Je poskytovanie Služby podľa zmluvy v dohodnutom rozsahu v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo uskutočniteľné len s neprimerane vysokými nákladmi Poskytovateľa.
i) Pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.

10. Pri zániku zmluvy z akéhokoľvek právneho dôvodu Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky Účastník je však povinný vrátiť Poskytovateľovi Koncový bod alebo Koncové zariadenie, respektíve ďalšie veci, ktoré sú špecifikované v zmluve o pripojení ods.II. bod 5 ako prenosové médium, ktorý je vo vlastníctve Poskytovateľa najneskôr do 14 dní od zániku Zmluvy.

11. Poskytovateľ pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť. V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí Pripojenie, resp. Aktiváciu Služby, je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

IV. Zriadenie Služby
1. Riadne poskytovanie Služby je viazané na uzavretie Zmluvy a odovzdanie Služby. Prípadná prevádzka pred odovzdaním Služby sa považuje za skúšobnú.
2. Služba sa považuje za odovzdanú podpísaním zmluvy zo strany Účastníka. V prípade, ak Účastník napriek výzvy Poskytovateľa odmietne Službu prevziať (podpísať zmluvu) a neznesie námietky, Služba sa považuje za odovzdanú dňom, keď bol k prevzatiu vyzvaný.

V. Cena za Službu
1. Ceny za poskytované telekomunikačné Služby sú zmluvné a boli dohodnuté v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách. Ak v zmluve nie je dohodnuté inak, za poskytovanie Služby bude účtovaný poplatok v zmysle aktuálneho Cenníka Poskytovateľa.

2. Aktuálny Cenník a jeho zmeny Poskytovateľ je povinný sprístupniť na adrese svojej WWW stránke pre koncových užívateľov www.twisternet.sk, v sídle spoločnosti alebo ich Poskytovateľ na vyžiadanie je povinný zaslať formou e-mailu.

3. Poskytovateľ má právo zmeniť Cenník bez súhlasu Účastníka, ak zmeny budú v jeho prospech (zníženie cien, zvýhodnenie podmienok, zvýšenie limitov). V ostatnom prípade Poskytovateľ postupuje v súlade s ustanovením bodu II. 9. – 11. týchto podmienok.

4. Všetky ceny v zmluve o pripojení a v cenníku na WWW stránke poskytovateľa sú koncové. Podnik Angelika Patkanociová – TWISTER nie je platcom DPH.

VI. Fakturácia
1. Paušálne poplatky za poskytované Služby sa účtujú vopred na dohodnuté fakturačné obdobie, ktorým je zvyčajne jeden kalendárny mesiac plynúci od 14. dňa mesiaca do 13. dňa nasledujúceho mesiaca podľa splátkového kalendára k pripojení.
2. Dátumom dodania všetkých poskytnutých služieb je uvedený v splátkovom kalendári.

3. Účastník je povinný všetky platby uhrádzať výlučne na bankový účet Poskytovateľa uvedený na tej ktorej faktúre alebo poštovej poukážke. Platba za Služby v hotovosti je možná len v prípade zriaďovacích poplatkov.

4. Úhradu faktúry s inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby je Účastník povinný oznámiť Poskytovateľovi najmenej 7 pracovných dní pred splatnosťou aktuálnej splátky. Všetky poplatky spojené s úhradou splátok znáša v plnom rozsahu Účastník.

5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je Účastník v omeškaní s úhradou svojich zmluvných záväzkoch alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo existuje domnienka, že vymožiteľnosť záväzkov spôsobí závažné problémy.

6. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých s Poskytovateľom, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.

7. V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči Poskytovateľovi, má Poskytovateľ právo uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky. V prípade, ak Poskytovateľ využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, nie je Poskytovateľ povinný Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky. Zaplatenú zábezpeku Poskytovateľ vráti Účastníkovi najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju Poskytovateľ dovtedy nevyužil v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

VII. Upomienka, sankcie

1. Splátka ceny poskytnutej služby sa považuje za uhradenú dňom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby.
2. V prípade oneskorenia úhrady poplatkov, resp. ceny služby je Poskytovateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške stanovenej nariadením vlády č. 21/2013 Z.z. (prípadne aktuálne platným právnym predpisom) z účtovanej sumy za každý deň oneskorenia. Okrem toho v prípade omeškania platby Účastník hradí všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho konania, predovšetkým náklady na upomienky a iné s tým spojené výdavky. Účastník súhlasí, aby v prípade vymáhania pohľadávky zo strany Poskytovateľa voči nemu alebo jeho právnemu nástupcovi, mohol požadovať aj sumu 40,-€ ako paušálnu výšku náhrady nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 2 nariadenia č. 21/2013 Z.z. a § 369c ods. 1 z.č. 513/1991 Zb.
3. Poskytovateľ je oprávnený písomne upozorniť Užívateľa formou upomienky na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú sumu a to aj opakovane, ak neuhradí Cenu Služieb podľa splátkového kalendára v lehote jej splatnosti. Poskytovateľ je oprávnený účtovať poplatok – zmluvnú pokutu – za upomienku vo výške 10,-(desiatich) Eur. Upomienku môže zaslať poštou, emailom alebo sms formou.

4. V prípade, ak dôjde k dočasnému prerušeniu poskytovania služieb z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny (bod VIII.1.), Poskytovateľ má právo účtovať poplatok za znovu pripojenie vo výške 10% z ceny Služby, minimálne však vo výške 30 (tridsať) Eur.

5. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od nových ako aj existujúcich účastníkov zloženie zábezpeky vo výške 50,-€ (päťdesiat eur) na zabezpečenie úhrady pohľadávok od účastníka, prípade ním spôsobenú škodu. Po skončení platnosti zmluvy a v prípade, že nevznikne potreba započítať zábezpeku na úhradu pohľadávok alebo vzniknutej škody, je Poskytovateľ povinný vrátiť zábezpeku alebo jej alikvotnú časť účastníkovi do 14 dní.

6. Za nesplnenie povinnosti zaplatiť riadne a včas jednotlivú splátku ceny poskytovanej služby dohodnutej v splátkovom kalendári k zmluve, je Účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 30,- Eur (tridsať eur). V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany účastníka v rozpore s týmito VOP alebo zmluvou pred uplynutím doby viazanosti, je účastník povinný zaplatiť zvyšnú alikvotnú časť ceny služby za zvyšné mesiace až do uplynutia doby viazanosti. V prípade porušenia tejto povinnosti, má poskytovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 200,-€ (dvesto eur). V prípade poškodenia, odcudzenia alebo nevrátenia koncového zariadenia Poskytovateľa, je účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 80,-€ (osemdesiat eur). Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Poskytovateľa na náhradu škody ani na odstúpenie od zmluvy. Zmluvná pokuta je splatná do 5 dní od vyzvania na jej zaplatenie.

VIII. Dočasné prerušenie poskytovania, obmedzenie Služby

1. Poskytovateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
a) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
b) nezaplatenia splatnej ceny v lehote splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo zániku zmluvy o pripojení,
c) porušenia ustanovení Zmluvy alebo Všeobecných podmienok.

2. Pod zneužívaním siete sa rozumie najmä:
a) úmyselné preťaženie siete, ohrozenie bezpečnosti siete a komunikácie,
b) pokus o získanie prístupu k službám a zdrojom, ktoré nie sú predmetom Zmluvy, šírenie vírusov, nebezpečných programov, šírenie a sťahovanie pornografie, extrémistických materiálov a pod.
c) poskytovanie služieb tretím osobám bez súhlasu Poskytovateľa,
d) aktivity v rozpore so zákonmi Slovenskej republiky.

3. Poskytovateľ má právo prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie Služby na čas nevyhnutný na opravy, úpravy a zmeny v Sieti, ktoré sú potrebné k odstráneniu a predchádzaniu porúch, resp. prispievajú za výpadok, ak sú medzi 1:00 a 5:00 hod. a súvislý interval prerušenia, alebo obmedzenie netrvá viac ako 30 minút.

4. Dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb z dôvodov uvedených v bode 1. tohto článku sa nepovažujú za výpadok a Účastníkovi nevzniká nárok na zľavu a reklamáciu na poskytnutú Službu.

5. Prerušenie alebo obmedzené poskytovanie Služby nezbavuje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za Služby.

6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť Technologické riešenie poskytovania Služby v priebehu trvania zmluvného vzťahu, ak poskytuje najmenej rovnakú kvalitu Služby ako podľa pôvodného riešenia.

7. Poskytovateľ má právo zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to z nejakého dôvodu potrebné pokiaľ táto zmena nevyvoláva dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka.

8. Poskytovateľ má právo informovať Účastníka o svojich produktoch a svojich aktivitách.

9. Poskytovateľ má právo poskytovať služby s pomernou agregáciou v rámci vyhradenej kapacity, maximálne však v agregačnom pomere 1:3 ako nevyhnutné opatrenia, aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete, to znamená situáciám, keď môže kedykoľvek dôjsť k preťaženiu, a na zmierňovanie účinkov preťaženia siete.

10. Poskytovateľ je zodpovedný za deklarovanú rýchlosť len vo svojej sieti a teda za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v sieti Poskytovateľa Poskytovateľ nezodpovedá.

IX. Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby spôsobené treťou stranou, ani za poruchy, ktoré vznikli zásahom alebo iným konaním Účastníka, ktoré je v rozpore so Zmluvou, resp. Všeobecnými podmienkami, alebo boli spôsobené odlišnosťami v parametroch zariadení Účastníka a Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, spôsobené Účastníkovi prevádzkou Služieb siete alebo jej prerušením, ani za obsah údajov prenášaných Sieťou.

3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prezradenie prenášaných údajov spôsobené poruchami Zariadení, Siete, chybami v programovom vybavení, ani za prezradenie údajov v rámci Zariadení alebo prenosových liniek iných organizácií.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitatívne ukazovatele sietí iných Podnikov. Záruka služieb sa vzťahuje len na Sieť Poskytovateľa.

5. Poskytovateľ zodpovedá výlučne za škodu vzniknutú na hmotnom majetku, ktorá Účastníkovi preukázateľne vznikla jeho zavinením - s výnimkou okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného Zákonníka. Poskytovateľ zodpovedá za takúto škodu maximálne do výšky 6 mesačnej minimálnej mzdy.

6. Poskytovateľ 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 poskytovateľa telekomunikačných služieb.

7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

8. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

9. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť. Poskytovateľ 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 Účastníkom. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužité tretími stranami. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby

X. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný:
a) Poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté v Zmluve a jeho prílohách.
b) Uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom, ak nie je dôvod na jeho odmietnutie podľa ustanovení týchto Všeobecných podmienok.
c) Udržiavať technické zariadenie Siete v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita Služieb stanovená telekomunikačnými normami.
d) Viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov v súlade s ustanovením zákona.
e) Odstraňovať všetky poruchy Siete v mieste prístupových bodov v čo najkratšom čase, a to v súlade so zmluvou.
f) Informovať Účastníka o zmenách, ktoré majú vplyv na Služby.

2. Poskytovateľ uskutočňuje opatrenia, ktoré zamedzujú prístup cudzích osôb k údajom neverejného charakteru prenášaných alebo uložených Účastníkom na zariadení Poskytovateľa.

3. Poskytovateľ je povinný všetky plánované servisné výpadky presahujúce 30 minút oznámiť formou SMS na telefónne číslo Účastníka uvedeného v Zmluve o pripojení.

4. Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu.

5. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení.

6. Poskytovateľ má právo zákonným spôsobom určiť osobné a iné dostupné údaje Účastníka, ktoré môžu byť rozhodujúce pre uzavretie Zmluvy.

XI. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinný zaistiť súčinnosť pri príprave technického riešenia, inštalácii, údržbe a deaktivácii/demontáži prenosového média zabezpečujúce poskytovanie Služby.
2. Účastník je povinný pri využívaní Služieb sa v záujme bezporuchovej prevádzky riadiť pokynmi Poskytovateľa.

3. Účastník je povinný používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov a zodpovedá za pripojenie svojich zariadení do Siete v súlade s platnou legislatívou.

4. Účastník je povinný používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami.

5. Účastník je povinný platiť cenu za poskytnutú verejnú Službu podľa Zmluvy a splátkového kalendára k zmluve o pripojení.

6. Účastník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní Služby na tretiu osobu výlučne s písomným súhlasom Poskytovateľa.

7. Účastník má právo na zľavu z ceny v prípade výpadkov, s výnimkou, ak sa jedná a prerušenie alebo obmedzenie služieb v zmysle týchto VOPbodu VIII.3. a X.3. Zľava sa vypočíta ako alikvotná čiastka za každý (aj začatý) deň výpadku.

8. Účastník má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu.

XII. Zapožičanie zariadení

1. Ak to nie je samostatnou kúpnopredajnou zmluvou ošetrené (resp. uvedené v Zmluve o poskytovaní Služby), tak nainštalovaný Koncový bod alebo Koncové zariadenie zostáva majetkom kooperujúcich telekomunikačných operátorov a Účastníkovi sú bezodplatne zapožičané na celú dobu platnosti Zmluvy.
2. Podpísaním zmluvy Účastník preberá hmotnú zodpovednosť za zapožičaný Koncový bod alebo Koncové zariadenie.

3. Účastník sa zaväzuje prevzaté zariadenia nijako neupravovať, do nich nezasahovať, nemeniť ich nastavenia a neprenechávať Koncový bod alebo Koncové zariadenie tretím osobám.

4. Účastník je povinný v prípade ukončenia zmluvy, resp. v prípade dočasného obmedzenia Služby v zmysle článku VII. týchto podmienok zapožičaný Koncový bod alebo Koncové zariadenie, vrátiť Poskytovateľovi, resp. umožniť ich demontáž. V ostatnom prípade sa Účastník dopúšťa trestného činu neoprávneného používania cudzej veci.

5. V prípade poškodenia, nevrátenia, scudzenia koncového bodu alebo koncového zariadenia špecifikovaného v zmluve o pripojení, účastník súhlasí s úhradou jej plnej hodnoty tiež špecifikovanej v zmluve o pripojení.

XIII. Reklamácie

1. Reklamáciu voči mesačnej splátke môže Účastník podať v lehote 30 dní od aplatnosti spornej splátke a to doporučeným dopisom, v ktorom presne určí predmet reklamácie a navrhne spôsob nápravy. Reklamácia doručené po tejto lehote nebudú uznané. Zároveň si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade okolností uvedených v týchto VOP a zákone č. 351/2011 Z.z.
2. Reklamovať kvalitu poskytnutej Služby môže Účastník v lehote 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby. V prípade výpadku, alebo obmedzenia Služby je možné reklamáciu oznámiť telefonicky na čísle technickej podpory, ktoré je uverejnené na WWW stránke Poskytovateľa a v zmluve o pripojení. V prípade opakovanej reklamácie kvality poskytnutej Služby je potrebné túto reklamáciu doručiť aj písomne – doporučeným dopisom – na adresu Poskytovateľa.

3. V reklamácií Účastník musí uviesť svoje identifikačné údaje s uvedením evidenčného čísla Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným, zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

4. Poskytovateľ je povinný do 30 dni od doručenia reklamácie písomne informovať Účastníka o výsledku vyšetrenia vo veci predmetu reklamácie. Toto oznámenie Poskytovateľ zašle Účastníkovi písomne. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; o predĺžení je povinný písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

5. Uplatnenie reklamácie nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť mesanú splátku špecifikovanú v splátkovom kalendári k zmluve o pripojení, v lehote splatnosti.

6. V prípade ak bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa nedohodne medzi stranami iný spôsob kompenzácie.

7. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Poskytovateľovi vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie Poskytovateľ má nárok na úhradu týchto nákladov Účastníkom a zároveň je oprávnený tieto náklady vyúčtovať v faktúre.

8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

XIV. Oznamovanie

1. Všetky písomnosti (zmluvy, faktúry, korešpondencia a pod.) sa budú Účastníkovi doručovať osobne, alebo poštou formou obyčajného, resp. doporučeného listu. Oznámenie Podniku oznámené na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručené do dispozičnej sféry Účastníka. Pokiaľ prevzala zásielku osoba žijúca v spoločnej domácnosti spolu s účastníkom, považuje sa zásielka za doručenú a dostanú do dispozície účastníka.
2. Obyčajná poštová zásielka sa považuje za doručenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ užívateľ neobdrží faktúru do 15 dní od konca toho, ktorého fakturačného obdobia, je povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi a to do troch dni od uplynutia uvedenej lehoty, inak faktúra sa považuje za doručenú k poslednému dňu uvedenej lehoty.

3. Poskytovateľ je oprávnený využiť ako spôsob doručenia aj elektronickú cestu formou sms, emailu a podobne. Všetky formy doručovania sú si rovnocenné.

XV. Zmena všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo zmeniť znenie Všeobecných podmienok.
2. Zmenu Všeobecných podmienok je Poskytovateľ povinný oznámiť najneskôr 30 dni pred ich účinnosťou.

3. Za vydanie nových Všeobecných podmienok sa považuje aj ich zverejnenie na WWW stránkach Poskytovateľa pre koncových zákazníkov www.twisternet.sk. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

XVI. Záverečné ustanovenia

1. V prípade ak v zvláštnych dojednaniach Zmluvy sú dohodnuté individuálne podmienky, ktoré sa odlišujú od znenia Všeobecných podmienok tak zmluvne dohodnuté podmienky nahrádzajú prislúchajúce ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Ak sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v plnom rozsahu platné a účinné. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenia novými pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu pôvodných ustanovení.

3. Účastník súhlasí s tým, aby sa jeho osobné údaje uvedené v žiadosti, zmluvách a protokoloch Poskytovateľ spracoval v informačných systémoch a uschoval pre svoje účely v súlade s ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Účastník súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka je Poskytovateľ oprávnený vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.

4. Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom a iné volania iniciované medzi Účastníkom a Poskytovateľom, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo Poskytovateľ. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlášky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlášky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Poskytovateľa iným spôsobom. Účastník súhlasí s tým, že jeho údaje budú poskytnuté tretím osobám za účelom vymoženia pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.

5. Poskytovateľ má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.

6. Zmluva medzi Poskytovateľom a účastníkom, tieto VOP ako aj iné dokumenty medzi zmluvnými stranami sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právomoc pre riešenie akýchkoľvek sporov vyplývajúcich z tejto zmluvy majú výlučne súdy Slovenskej republiky.

7. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 1. 2016.