

Všeobecné podmienky

Všeobecné podmienky spoločnosti HERAKLES – NETWORK, s.r.o. pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb v oblasti pripojenia do siete Internet. Tieto všeobecné podmienky budú súčasťou všetkých zmlúv, ktoré HERAKLES – NETWORK, s.r.o. uzatvorí pri poskytovaní prístupu k sieti Internet.

I. Vymedzenie základných pojmov

1. Poskytovateľom služby je spoločnosť HERAKLES – NETWORK, s.r.o. so sídlom v Stred 170, 02354 Turzovka, prevádzka Stred 170, 023 54 Turzovka, ktorý v zmysle všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné siete a služby.
2. Služba je elektronická komunikačná služba na báze sieťového protokolu TCP/IP – prostredníctvom ktorej účastník získa prístup do siete Internet.
3. Zájemca je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá má záujem využívať služby poskytovateľa.
4. Účastníkom je právnická alebo fyzická osoba ktorá s poskytovateľom uzavrela zmluvu o poskytovaní služby.
5. Zákonom pre účely tohto dokumentu je Zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
6. Zmluva o pripojení je písomná dohoda uzavretá medzi poskytovateľom a účastníkom v zmysle §43 Zákona o poskytovaní služby. Súčasťou zmluvy sú aj dodatky vo forme špecifikácií a zvláštnych dojednaní ktoré upresňujú podmienky poskytnutia konkrétnej služby.
7. Všeobecné podmienky sú vydané v zmysle §40 Zákona, ktorý upresňuje podmienky poskytovania služieb.
8. Cenník je tarifa v zmysle §41 Zákona, ktorá určuje výšku poplatkov a úhrad za jednotlivé služby a plnenia poskytnuté poskytovateľom.
9. Protokol o odovzdaní služby (Odovzdávací protokol) obsahuje technické detaily pripojenia ako aj zoznam technických zariadení inštalovaných v mieste pripojenia.
10. Podnik je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá v zmysle zákona má právo poskytovať sieť, službu, alebo sieť a služby v oblasti elektronických komunikácií.

II. Uzavretie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára v zmysle Zákona a Obchodného zákonníka. Podrobné podmienky zmluvného vzťahu upravujú Všeobecné podmienky, zmluva a cenník.
2. Účastník je povinný pri uzavretí Zmluvy potvrdiť svoju totožnosť, v prípade právnickej osoby predložiť doklady, že je oprávnený konať za spoločnosť.
3. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak – jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné - záujemca neakceptuje Všeobecné podmienky, - 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. Zmluva nadobudne platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.
6. Zmena zmluvy je možná len v písomnej podobe s potvrdením oboch zmluvných strán.

III. Doba plnenia, zánik zmluvy

1. Ak v zmluve nie je uvedené inak, zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Ak je zmluva uzavretá na dobu určitú a posledný deň, ktorý ukončuje zmluvu sa zmluvné strany nedohodnú inak zmluva sa stáva zmluvou na dobu neurčitú.
3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, alebo odstúpením od zmluvy, alebo výpoveďou, alebo v zmysle ustanovenia osobitného predpisu.
4. Účastník má právo ukončiť zmluvu a to písomným vypovedaním s mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede. Poskytovateľ po ukončení zmluvy zabezpečí zrušenie prístupu pre účastníka.
5. Poskytovateľ má právo vypovedať Zmluvu len v zmysle ustanovení Zákona s mesačnou výpovednou lehotou a to písomne. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede
6. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy najmä ak Poskytovateľ oznámi zmenu Všeobecných podmienok minimálne jeden mesiac pred ich účinnosťou a Účastník tieto zmeny neakceptuje.
7. Poskytovateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak - Účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete Poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti, - Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 30 dní po dni splatnosti, - Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí, - Účastník opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý neumožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, - Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, - údaje Účastníka uvedené v Zmluve sa dodatočne ukážu ako nepravdivé, resp. Účastník včas neohlásil ich zmenu v zmysle bodu II.4. Všeobecných podmienok, - na majetok Účastníka bol vyhlásený konkurz, alebo na jeho majetok bola uvalená nútená správa, alebo voči Účastníkovi sa začalo exekučné konanie.

IV. Zriadenie služby

1. Riadne poskytovanie Služby je viazané na uzavretie zmluvy o poskytovaní služby.
2. Po zaradení údajov účastníka do systému poskytovateľ oznámi účastníkovi parametre umožňujúce konfiguráciu jeho prístupového programového vybavenia alebo zariadenia, alebo mu zariadenie sám nakonfiguruje.
3. Služba sa považuje za odovzdanú uzatvorením zmluvy medzi poskytovateľom a účastníkom.

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 poskytnuté služby bude účtovaný poplatok v zmysle aktuálneho Cenníka poskytovateľa.
2. Aktuálny Cenník Poskytovateľa je vždy dostupný na adrese prevádzky, prípadne na adrese www.herakles.sk.

3. Poskytovateľ má právo meniť cenník bez súhlasu účastníka, ak zmeny budú v jeho prospech (zníženie cien, zvýhodnenie podmienok, zvýšenie limitov). V ostatnom prípade má právo meniť cenník len so súhlasom účastníka.

VI. Fakturácia

1. Poskytovateľ do 7 dní od podpísania zmluvy vystaví faktúru za zriadenie služby - daňový doklad – s dátumom dodania ku dňu podpísania zmluvy. Faktúra je splatná 14 dní od vystavenia.
2. Paušálne poplatky za poskytované služby sa účtujú za dohodnuté obdobie, ktorým je zvyčajne jeden kalendárny mesiac. Poskytovateľ v príslušnom mesiaci za príslušný mesiac vystaví daňový doklad za všetky poskytnuté služby, v ktorom uvedie všetky skutočnosti potrebné k vyčísleniu fakturovanej sumy.
3. Dátumom dodania všetkých poskytnutých služieb je posledný deň v mesiaci.

VII. Upomienky, sankcie

1. Faktúra hradená bankovým prevodom sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej fakturovanej sumy na účet poskytovateľa.
2. V prípade oneskorenia úhrady poplatkov je poskytovateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške 0,3 % z účtovanej sumy za 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.
3. V prípade ak Účastník nezaplatí Poskytovateľovi splatnú cenu viac ako 30 dní a z tohto dôvodu dôjde k dočasnému prerušeniu poskytovania služieb (Čl. VIII., bod 1), poskytovateľ má právo účtovať poplatok za znovu pripojenie vo výške 33,00EUR.

VIII. Dočasné prerušenie poskytovania, obmedzenie služby

1. Poskytovateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu: - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, - nezaplatenia splatnej ceny v lehote splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo zániku zmluvy o pripojení- porušenia ustanovení Zmluvy alebo Všeobecných podmienok.
2. Pod zneužívaním siete sa rozumie najmä: - úmyselné preťaženie siete, ohrozenie bezpečnosti siete a komunikácie. - poskytnutie služby ďalším právnickým alebo fyzickým osobám bez písomného súhlasu poskytovateľa. Rozumejú sa osoby bez priameho vzťahu k Užívateľovi s uzavretou platnou zmluvou. - šírenie a nezabránenie šíreniu vírusov, nevyžiadanych e-mailových správ, - pokus o získanie prístupu k službám a zdrojom, ktoré nie sú predmetom Zmluvy, - 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 k skvalitneniu služieb. Tieto prerušenia a obmedzenia sa nepovažujú za výpadok, ak sú medzi 1:00 a 5:00 hod. a súvislý interval prerušenia, alebo obmedzenie netrvá viac ako 60 minút.

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, chybami v programovom vybavení, ani za prezradenie údajov v rámci zariadení alebo prenosových línií iných organizácií.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitatívne ukazovatele sietí iných podnikov. Garancia služieb sa vzťahuje na autonómny systém Poskytovateľa – na sieť prevádzkovanou Poskytovateľom.
5. Poskytovateľ zodpovedá výlučne za preukázateľnú škodu vzniknutú na hmotnom majetku jeho zavinením, ktorá účastníkovi vznikla s výnimkou okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka. Poskytovateľ zodpovedá za takúto škodu maximálne do výšky 3319,39EUR.

X. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný odstraňovať všetky poruchy zariadení siete v mieste prístupových bodov v čo najkratšom čase.
2. Poskytovateľ uskutočňuje opatrenia, ktoré zamedzujú prístup cudzích osôb k údajom neverejného charakteru prenášaných alebo uložených zákazníkom na zariadení poskytovateľa.
3. Poskytovateľ je povinný všetky plánované servisné výpadky presahujúce 60 minút oznámiť formou e-mailu na adresu technického kontaktu Účastníka uvedeného v Špecifikácii Zmluvy, alebo faxom min. 48 hodín vopred.
4. Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu.
5. Poskytovateľ má právo na náhradu škody preukázateľne spôsobenej zavinením Účastníka na verejnej telekomunikačnej sieti a na elektronickom komunikačnom zariadení.
6. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka doklady potrebné na uzavretie zmluvy a to nasledovné: pre fyzické osoby – občiansky preukaz, pre živnostníkov – občiansky preukaz, platný živnostenský list, pre právnické osoby – výpis z Obchodného registra, občiansky preukaz konateľa. Všetky doklady preukazujúce totožnosť musia byť platné.

XI. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je povinný zaistiť súčinnosť pri príprave technického riešenia, inštalácii, údržbe a deaktivácii/demontáži zariadení 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 Cenníku.
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 vrátenie príslušnej čiastky z mesačného poplatku v prípade výpadkov, s výnimkou, ak sa jedná o prerušenie alebo obmedzenie služieb v zmysle bodu VIII.3. a X.3. Účastník o toto vrátenie musí požiadať písomnou formou a žiadať doručiť osobne alebo poštou na adresu prevádzky poskytovateľa.
8. Účastník nemá právo bez písomného súhlasu poskytovateľa poskytnúť službu ďalším osobám (fyzickým, právnickým) bezplatne ani za finančnú úhradu.

XII. Zapožičanie zariadení

1. Ak to nie je samostatnou kúpnopredajnou zmluvou, alebo prílohou k zmluve č.1 ošetrované (resp. uvedené v zmluve o poskytovaní služby), tak nainštalované zariadenia zostávajú majetkom poskytovateľa, resp. majetkom kooperujúcich telekomunikačných operátorov a účastníkovi sú bezodplatne zapožičané na celú dobu platnosti zmluvy.
2. Podpísaním protokolu účastník preberá hmotnú zodpovednosť za zapožičané zariadenia. Cena zariadení sa bude určovať podľa aktuálnej ceny na trhu.
3. Účastník sa zaväzuje prevzaté zariadenia nijako neupravovať, do nich nezasahovať, nemeniť ich nastavenia a neprenehávať zariadenia tretím osobám.
4. Účastník je povinný v prípade ukončenia zmluvy, resp. v prípade dočasného obmedzenia služby v zmysle článku VIII. týchto podmienok zapožičané zariadenia vrátiť poskytovateľovi, resp. umožniť ich demontáž. V ostatnom prípade sa účastník dopúšťa trestného činu neoprávneného požívania cudzej veci.

XIII. Ochrana údajov

1. Poskytovateľ je oprávnený na základe Zákona o elektronických komunikáciách §55 a §57 bez súhlasu užívateľa zhromažďovať všetky potrebné údaje o užívateľovi ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, alebo osobné údaje fyzickej osoby ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, kategória prístupu k sieti a ďalej rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov užívateľa len za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie platieb a pohľadávok, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa §55 ods. 7 a uchovávaní údajov podľa §59a. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov, s výnimkou uskutočnenia vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

XIV. Reklamácie

1. Reklamáciu voči vystavenej mesačnej faktúre môže Účastník podať v lehote 30 dní od doručenia spornej faktúry, a to doporučeným listom v ktorom presne určí predmet reklamácie a navrhne spôsob nápravy.
2. Reklamovať kvalitu poskytnutej služby môže účastník v lehote 30 dní odo dňa chybného poskytnutia služby a to písomne v mieste prevádzky poskytovateľa.
3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 60 dní, inak sa považuje reklamácia za uznanú.
4. Uplatnenie reklamácie nezbavuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu v lehote splatnosti.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom. Toto právo musí uplatniť v mieste prevádzky poskytovateľa písomne a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

XV. Oznamovanie

1. Všetky písomnosti (zmluvy, faktúry, korešpondencia a pod.) sa budú účastníkovi doručovať osobne, poštou, alebo elektronickou poštou.
2. Obyčajná poštová zásielka, alebo elektronická sa považuje za doručenie siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ užívateľ neobdrží faktúru do posledného dňa v mesiaci, je povinný túto skutočnosť oznámiť poskytovateľovi formou e-mailu alebo telefonicky, a to do dvoch dní od uplynutia uvedenej lehoty, inak sa faktúra považuje za doručenie k poslednému dňu uvedenej lehoty.

XVI. Iné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nahrádzajú doteraz platné Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie služieb v sieti HERAKLES – NETWORK, s.r.o..
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných podmienok je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120, nariadenie je vždy dostupné na adrese prevádzky a je uverejnené na web stránkach poskytovateľa.
3. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 17. 3. 2017

Revidované, 17. 3. 2017