

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I Úvodné ustanovenie

Jaroslav Králik-Lukranet.sk, so sídlom Valaská Belá 572,97228, IČO: 41364589, zapísaná v živnostenskom registri Obvodného uradu Prievidza (ďalej len „LukraNet“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti LukraNetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. Služba je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom

a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlné pripojenie),

b) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou),

c) optického vlákna;

spoplatňovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.

2. Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

3. Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.

4. Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.

5. Zmluva o poskytovaní služby (ďalej len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi LukraNetom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.

6. Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

7. Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytované služby.

8. Účastník je záujemca, s ktorým LukraNet uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a LukraNet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

9. Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný LukraNetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

10. Preberací protokol je doklad, ktorým LukraNet potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.

11. Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
12. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
13. Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, emailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlučuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
14. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
15. SPAM je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
16. Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
17. Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
18. Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.

Článok III Podmienky poskytovania služby

1. LukraNet poskytuje službu na základe zmluvy. LukraNet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom LukraNetu alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke LukraNetu www.lukranet.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
3. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a preberacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. LukraNet sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia preberacieho protokolu.

Článok IV Postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky LukraNetu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle LukraNetu, v jeho pobočkách, a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.lukranet.sk

2. Pri uzatváraní zmluvy môže LukraNet požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.

3. Na uzatvorenie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované LukraNetom. Ak sa zmluva neuzatvára v prítomnosti záujemcu, LukraNet pripraví návrh zmluvy a po jej podpísaní ju v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. LukraNet je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.

4. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

5. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí LukraNetu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

6. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

Článok V Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na

- a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného LukraNetom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný

- a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
- b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré splňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
- d) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
- e) oznamovať LukraNetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
- f) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- g) neumožniť tretej osobe využívanie služby ,

h) poskytovať LukraNetu potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

Článok VI Práva a povinnosti LukraNetu

1. LukraNet má právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfaktúrovať túto časť ceny služby dodatočne; LukraNet má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, LukraNet môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení LukraNetu,
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,
- e) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
- f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
- g) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.

2. LukraNet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

- a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAMU, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácie propagujúce násilie, ako aj ďalšie informácie, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
- c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
- d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je LukraNet oprávnený až pokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže LukraNet požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

4. LukraNet je povinný

- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,

b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.lukranet.sk,

d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,

e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov,

f) 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 bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Článok VII Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 54 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky LukraNetu.

2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok VIII Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že LukraNet na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, LukraNet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu LukraNet

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,

c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,

d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5. LukraNet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu LukraNetu ho neodpojí,

d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje LukraNetu kontrolu jej používania, opakovane poruší podmienky zmluvy.

e) opakovane poruší podmienky zmluvy

6. LukraNet môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. LukraNet môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7. LukraNet môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

8. LukraNet môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.

9. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok IX Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle LukraNetu, a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.lukranet.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme LukraNetu.

3. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplattým za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je spravidla jeden mesiac.

4. LukraNet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka LukraNet zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle LukraNetu, jeho pobočkách, a na internetovej stránke www.lukranet.sk.

6. LukraNet môže požadovať zaplattenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet LukraNetu primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet LukraNetu, ako aj v hotovosti. O zaplattení ceny v hotovosti vydá LukraNet účastníkovi potvrdenie.

8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s LukraNetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky LukraNetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet LukraNetu a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne LukraNetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, LukraNet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

10. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, LukraNet môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

11. LukraNet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky LukraNetu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči LukraNetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

Článok X Zodpovednosť LukraNetu

1. LukraNet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak LukraNet zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2. LukraNet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. LukraNet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. LukraNet nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. LukraNet nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka.

4. LukraNet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). LukraNet tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

Článok XI Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí LukraNetu porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využitím pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete LukraNetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

Článok XII Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil LukraNet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

4. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, LukraNet pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak LukraNet odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, LukraNet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

6. 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 služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, LukraNet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý deň omeškania.

8. Ak LukraNet zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, LukraNet preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, LukraNet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIII Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. LukraNet je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka

a) meno, priezvisko a akademický titul,

b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,

c) rodné číslo a dátum narodenia,

d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,

e) štátnu príslušnosť,

f) výšku pohľadávky za poskytovanú službu,

g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je LukraNet oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom

a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,

b) fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie a postupovania pohľadávok,

c) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je LukraNet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že LukraNet nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre LukraNet pohľadávky za poskytovanú službu.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený LukraNetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany LukraNet môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže LukraNet poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok XIV Doručovanie

1. Písomnosti bude LukraNet doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

2. Účastník bude písomnosti doručovať LukraNetu na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. LukraNet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

Článok XV Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi LukraNetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi LukraNetom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120

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

a) Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom bezdrôtovej technológie technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii uvedená v zmluve.

b) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

c) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 18:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downstreamu a Upstreamu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program Služby.

d) Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

e) Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia 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).

f) Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník 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 Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených do rovnakého uzla; čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

g) V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

h) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

i) Počet zákazníkov zapojených do rovnakého uzla – zákazníci na jednom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe N5G Extra (15 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za

90 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 6,2 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 12 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 2,6 sekundy.

j) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 10,5 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Služby N5G Extra je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 127 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy

k) Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na programy N5G MINI, N5G STANDART, N5G OPTIMAL, ktorých podmienky sú upravené v Cenníku služieb LukraNetu

Článok XVII Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi LukraNetom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
2. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.4.2016. Zverejňujú sa na internetovej stránke LukraNetu www.lukranet.sk. Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle LukraNetu.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa rušia predošlé všeobecné podmienky, ktoré boli v účinnosti do 30.4.2016.

Vo Valaskej Belej 1.4.2016