

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY
POSKYTOVANIA
TELEKOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB A ICH ŠPECIFIKÁCIA
3o media, s.r.o.**

(ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“)
Vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z.z.
o elektronických komunikáciách

Čl. 1. Úvodné ustanovenia

1.1. 3o media, s.r.o., so sídlom Habovka 266, 027 32 Habovka, Slovenská republika, IČO: 36 766 411, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina zo dňa 19.04.2007, oddiel: Sro, vložka číslo: 18866/L (ďalej len Poskytovateľ), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len Zákon) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky spoločnosťou, ktorá má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len Služba).

1.2. Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy platia nasledujúce definície základných pojmov:

- **Poskytovateľ** – je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v tomto prípade spoločnosť 3o media, s.r.o., so sídlom Habovka 266, 027 32 Habovka, Slovenská republika, IČO: 36 766 411, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina zo dňa 19.04.2007, oddiel: Sro, vložka číslo: 18866/L;
- **Užívateľ** je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejnej služby. Za užívateľa sa na účely tohto zákona považuje aj účastník a koncový užívateľ, ak sa ďalej neustanovuje inak;
- **Objednávka** - služba môže byť objednaná písomne, e-mailom alebo telefonicky, na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy;
- **Záujemca** – je osoba, ktorá prejavila v zmysle cenovej ponuky Poskytovateľa uzatvoriť Zmluvu na základe Objednávky;
- **Cenník** - aktuálna tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf sú stanovené v cenníkoch jednotlivých Služieb. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na webovej stránke Prevádzkovateľa: <https://www.3omedia.sk/portal>. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení na webovej stránke Prevádzkovateľa: <https://www.3omedia.sk/portal>;
- **Služba** – je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca, prevádzkovaná v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách;
- **Zariadenie** - je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami;
- **Sieť** - je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií;
- **Aktivácia, Zriadenie, Zavedenie služby** - predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok,
- **Porucha** - je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení Poskytovateľa alebo Užívateľa;
- **Servis** - je súhrn úkonov a činností Poskytovateľa za účelom odstránenia poruchy.

1.3. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na využívanie elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa (ďalej len Sieť) a Služieb poskytovaných prostredníctvom tejto Sieť právnickými ako aj fyzickými osobami (ďalej len Užívateľ), ktoré s Poskytovateľom uzavreli zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len Zmluva) podľa § 44 Zákona.

1.4. Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi. Na jej adresu zasiela Poskytovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje, akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámiť písomne Poskytovateľovi.

1.5. Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb (ďalej iba Všeobecné podmienky) upravujú podmienky, za ktorých Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi verejnú telekomunikačnú službu na zmluvnom základe.

Čl. 2. Zriaďovanie Služby

2.1. Poskytovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe Objednávky.

2.2. Užívateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené Zariadenie pre prístup k Službe.

2.3. Užívateľ môže svoju predchádzajúcu požiadavku na Zriadenie Služby písomne alebo telefonicky odvolať pred požadovaným termínom jej Zriadenia / Aktivácie.

2.4. Užívateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové účely. Osobné údaje nebudú bez súhlasu Užívateľa poskytnuté tretím osobám a uchovávané sa len po dobu trvania zmluvy.

2.5. Poskytovateľ, ktorý poskytuje Sieť, Služby, alebo Sieť a Služby je oprávnený podľa Zákona získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby, alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, číslo identifikačného, preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
- vypracovania zoznamu účastníkov,
- podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.

2.6. Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom zákonom č. 122/2013 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.

2.7. Poskytovateľ nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu užívateľa prostredníctvom podnikom riadených technologických zariadení. Výnimkou môže byť nariadenie monitorovania orgánmi štátnej moci v rámci zákonov Slovenskej republiky a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EU).

2.8. Poskytovateľ poskytuje Službu na území Slovenskej republiky, a to v závislosti od miesta inštalácie a svojich technických možností.

2.9. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

3.1. Zriadenie Služby Poskytovateľom zahŕňa:

- Zriadenie a prenájom prípojného vedenia, prípojného zariadenia k dostupnému uzlu Sieť,
- nastavenie parametrov Služby,
- preverenie funkčnosti Služby.

3.2. Podmienky na poskytovanie Služby:

- (a) predložiť na požiadanie Poskytovateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby

disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním Služby.

(b) V prípade, že z podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

- Poskytovateľ neobdržal od Záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, a/alebo
- Poskytovateľ neobdržal od Záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
- Poskytovateľ neobdržal od Záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
- Poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Poskytovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných Záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo
- Poskytovateľ nemá od Záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Poskytovateľa a/alebo inej Spoločnosti, alebo Poskytovateľa, alebo iná Spoločnosť už predtým odstúpila od Zmluvy s ním, alebo Zmluvu s ním vypovedala a je tak dôvodný predpoklad, že Záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- Záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo uzavretie Zmluvy by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(c) Poskytovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

- Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
- Užívateľ riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä aktívne a zriaďovacie poplatky,
- Užívateľ pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
- Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.

3.3. Ak nie je možné Službu zriadiť, Poskytovateľ dohodne s Užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas Užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie Užívateľa od Objednávky.

3.4. Technické vybavenie na poskytovanie verejnej komunikačnej Služby ostáva vo výhradnom vlastníctve Poskytovateľa.

Čl. 4. Aktivácia Služby

4.1. Dňom aktivácie Služby Poskytovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.

4.2. Ak pri zriaďovaní Služby nastalo zo strany Poskytovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má Užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zriadenia Služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

Čl. 5. Prevádzka Služby

5.1. Poskytovateľ môže dočasne prevádzku Služby prerušiť pri prestavbách Siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní Porúch. Berie pritom ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorní.

5.2. Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb, ktoré budú Poskytovateľovi vopred známe, oznámí Poskytovateľ s predstihom Užívateľovi písomne, oznamom na webovej stránke Poskytovateľa, alebo iným vhodným spôsobom. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 00:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 120 minút.

5.3. Poskytovateľ riadi spotrebu a rýchlosti pripojenia užívateľov tak aby zabezpečil riadnu prevádzku spravovanej Siete. Neobmedzuje Užívateľov v prístupe k verejne dostupným službám ak mu to nenariadi orgán štátnej moci. V riadnej prevádzke neblokuje štandardné porty protokolu TCP/IP, v extrémnych prípadoch napr. DDOS útokov riadi prevádzku tak aby minimalizoval dopady na užívateľov.

5.4. Poskytovateľ zabezpečuje Službu v nasledovnom rozsahu:

- **Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú koncový Užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k Službe minimálne raz denne a to v čase od 00:00 hod do 24:00 hod;
- **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový Užívateľ bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu;
- **Minimálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z Maximálnej rýchlosti;
- **Proklamovaná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú Prevádzkovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk Služieb prístupu k internetu. Deklarované rýchlosti v marketingových materiáloch slúžia ako údaj opisujúci technologické možnosti služieb v lokalitách, kde Prevádzkovateľ ponúka Službu pripojenia do siete Internet. Každý Užívateľ je riadne informovaný o možnostiach, ktoré sú reálne a slobodne sa rozhodne stať Účastníkom Prevádzkovateľa. V prípade nefunkčnosti Služby má Účastník právo žiadať o nápravu prostredníctvom komunikačných možností, ktoré sú opísané v článku 12.

5.5. Služba je poskytovaná za vopred stanovený mesačný poplatok nezávisle na objeme prenesených dát. Účastník si môže uvedené množstvo skontrolovať po prihlásení do svojho profilu na základe prístupových údajov vygenerovaných v konfiguračnom protokole.

Čl. 6. Zmena parametrov alebo služieb

6.1. Ak Užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných Služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

6.2. Poskytovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby a je povinný oznámiť účastníkovi najmenej 1 mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Čl. 7. Rozsah ponúkaných služieb

7.1. Poskytovateľ poskytuje niekoľko elektronických komunikačných Služieb prostredníctvom pevnej siete, ktorých hlavné kategórie tvoria:

- pripojenie do Internetu prostredníctvom pevnej siete
- služby digitálnej a káblovej TV

7.2. Podrobnosti o ponúkaných Službách sú k dispozícii na sídle Prevádzkovateľa a zoznam Služieb je zverejnený na webovej stránke Prevádzkovateľa: <https://www.3omedia.sk/portal>

Čl. 8. Zrušenie a ukončenie Zmluvy

8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:

- (a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- (b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Poskytovateľovi,
- (c) odstúpením zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ poruší svoje záväzky podľa bodov 10.1. až 10.7. ku dňu účinnosti písomného odstúpenia od Zmluvy (*ex nunc*),
- (d) odstúpením zo strany Poskytovateľa v prípade, že Užívateľ hrubým spôsobom alebo opätovne porušil niektorú povinnosť, uvedenú v týchto Všeobecných podmienkach a v minulosti už bol zo strany Poskytovateľa písomne na porušenie ľubovľofnej povinnosti upozornený,
- (e) výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Poskytovateľovi v prípade hrubého porušenia zmluvy Poskytovateľom,
- (f) výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení

výpovede Poskytovateľovi v prípade Poskytovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odobranej Služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene Užívateľovi ďalej nevyhovujú,

(g) smrťou Užívateľa alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

(h) odstúpením zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.2. Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi všetko, čo je vlastníctvom Poskytovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení jej platnosti.

Čl. 9. Zodpovednosť Poskytovateľa

9.1. Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovanvej Služby po mieste pripojenia zariadení Užívateľa.

9.2. Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovanvej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

9.3. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na opravné alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, nebude dlhší ako 7 dní, iba v prípade závažných či rozsiahlych porúch sa lehota na ich odstránenie predlžuje na 21 dní a to počas pracovných dní.

9.4. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť nasledovne:

- telefonicky na tel. číslo **0948 303 933** (od 7:30 – 16:30 v prac. dňoch),
- telefonicky SMS na tel. číslo **0948 303 933** (24 hodín denne),
- e-mailom na e-mailovej adrese **info@3omedia.sk** 24 hodín denne,
- formulárom vo svojom prihlasovacom profile na **www.3omedia.sk** 24 hodín denne.

Čl. 10. Zodpovednosť a povinnosti Užívateľa

10.1. Užívateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické Zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito Zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre a pod. Škodu spôsobenú na uvedených Zariadeniach Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.

10.2. Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o Poskytovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom Užívateľa, si Užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas Poskytovateľa.

10.3. Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nedovolí tretím osobám využívať Zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované. Pri nedodržaní Užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 200 €.

10.4. Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá Užívateľ.

10.5. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou Užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

10.6. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

10.7. Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Poskytovateľovi.

10.8. Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov. Maximálna zmluvná agregácia ak nie je v zmluve uvedené inak je maximálne 1:8.

10.9. Užívateľ je kedykoľvek povinný umožniť Poskytovateľovi, či ním určenej osobe vykonanie kontroly technického vybavenia za účelom zistenia jeho využívania.

10.10. Pokiaľ si Užívateľ zaobstaral technické vybavenie pre poskytovanie VTS inak ako prostredníctvom Poskytovateľa, zodpovedá za jeho homologizáciu pre použitie 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.

Čl. 11. Cena platobné podmienky

11.1. Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované Služby Poskytovateľa v objednanom rozsahu.

11.2. Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Poskytovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac, jeden kalendárny štvrtrok, kalendárny polrok alebo kalendárny rok
- jednorazové zriaďovacie poplatky splatné pri aktivácii služby sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
- poplatky za prevádzku sa Užívateľovi účtujú za mesiac, v ktorom je Služba poskytnutá.

11.3. Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa najneskôr do 7. dňa od dátumu vystavenia faktúry. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží Poskytovateľovi za každý deň omeškania penále podľa platných predpisov.

11.4. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb až do doby splatenia pohľadávky.

11.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované Služby. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

11.6. V prípade, že nie je možné Službu používať kvôli Poruche, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti (alikvotnej čiastky) pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala nepretržite aspoň 72 hodín. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa trvania poruchy.

11.7. Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail alebo poštou na adresu uvedenú v zmluve.

11.8. Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronickejšie alebo písomne poštou nebola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení.

Čl. 12. Reklamačný poriadok

12.1. Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:

- (a) na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- (b) týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

12.2. Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť Poskytovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. V prípade uplatnenia reklamácie podľa bodu 10.6. do 90 dní. Reklamácie, ktoré budú Poskytovateľovi doručené po uplynutí lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

12.3. Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí písomne Užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.

12.4. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

12.5. V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

12.6. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého Užívateľa v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď.

12.7. Užívateľ môže predložiť Telekomunikačnému úradu spor so spoločnosťou, ktorá poskytuje siete, alebo služby, v oblasti upravenej zákonom, až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie Telekomunikačnému úradu.

Čl. 13. Postup pri prevode práv a záväzkov zo zmluvy

13.1. Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky, alebo ich časti, vyplývajúce zo zmluvy v prospech tretej strany len so súhlasom Užívateľa.

Čl. 14. Záverečné a osobitné ustanovenia

14.1. Zmluvu na využívanie Služby možno meniť len písomnými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami.

14.2. Pokiaľ nie je v dohodnutých zmluvných podmienkach stanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ustanovenia Zákona.

14.3. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.

14.4. Poskytovateľ postupuje pri spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z., Vyhlášky č. 164/2013 Z. z. a Vyhlášky č. 165/2013 a Zákona č. 18/ 2018 Z. z., v znení neskorších predpisov.

14.5. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.

14.6. Všetky spory medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, spor sa rieši na okresnom súde príslušnom miestu bydliska Prevádzkovateľa.

14.7. Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

14.8. Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej webovej stránke Poskytovateľa www.3omedia.sk sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia.

14.9. Užívateľ súhlasí so zasielaním správ, komunikácie, ktorou sú reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu alebo formou SMS. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

14.10. Poskytovateľ všeobecne neobmedzuje žiadne služby poskytovateľov obsahu. Výnimkou môže byť neštandardná situácia spôsobená nekompatibilitou aplikácie alebo zariadení. Použitie aplikácií a služieb poskytovateľov obsahu môže mať vplyv na konečnú kvalitu Služieb Prevádzkovateľa ktoré sú závislé na technologických možnostiach Siete. Užívateľ má možnosť konzultovať s Poskytovateľom možnosti a zariadenia podľa odporúčaní poskytovateľa. V prípade ak poskytovateľ obsahu šíri nevhodný obsah alebo obsah porušujúci zákony Slovenskej republiky a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ môže dôjsť k obmedzeniu na základe nariadenia orgánov štátnej moci.

14.11. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

14.12. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25.05.2018.