

Okresné stavebné bytové družstvo v Rimavskej Sobote Ul. Okružná 50, 979 01 Rimavská Sobota

IČO: 00173916, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, Oddiel: Dr., Vložka č. 140/S

Všeobecné podmienky

vydané v súlade so zák. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č.513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení.

Tieto Všeobecné podmienky poskytovania služieb (Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli Zmluvu o poskytovaní služieb a o pripojení k sieti.

A. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok Spoločnosti o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o poskytovaní služieb a o pripojení k sieti.

„**Poskytovateľ**“ : Okresné stavebné bytové družstvo v Rimavskej Sobote, ul. Okružná 50, 979 01 Rimavská Sobota, IČO: 173916, DIČ:SK2021292922, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, oddiel: Dr., Vložka č. 140/S.

„**Sieť**“ je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.

„**Zmluva**“ je Zmluva o pripojení a poskytovaní internetovej alebo inej služby, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

„**Tarifa**“ je dokument resp. cenník, obsahujúci ceny za jednotlivé služby.

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami.

„**Prenájom Wifi routra**“ je bezodplatné odovzdanie wifi routra účastníkovi do používania počas doby viazanosti podľa Zmluvy. Po ukončení viazanosti bez výpovede Zmluvy, sa prevedie wifi router do vlastníctva účastníka za cenu 1,- EURO s DPH. (pri sadzbe DPH 20 %). V prípade výpovede Zmluvy po ukončení viazanosti, účastník je povinný vrátiť wifi router poskytovateľovi bezodkladne nasledujúci pracovný deň po ukončení Zmluvy, v nepoškodenom stave s príhľadnutím na bežné opotrebenie wifi routra. Ak účastník neodovzdá wifi router poskytovateľovi bezodkladne nasledujúci pracovný deň po ukončení Zmluvy poskytovateľovi, poskytovateľ má nárok na pokutu vo výške 60,- EUR s DPH. Túto pokutu je účastník povinný uhradiť v lehote 5 dní od doručenia faktúry.

„**Výpoveď Zmluvy pred uplynutím viazanosti**“ je porušenie záväzku viazanosti Zmluvy, ktoré vznikne doručením výpovede účastníka poskytovateľovi pred uplynutím doby viazanosti Zmluvy resp doručením výpovede poskytovateľa účastníkovi pred uplynutím doby viazanosti Zmluvy, pričom pri porušení záväzku viazanosti má poskytovateľ voči účastníkovi nárok a právo na **zmluvnú pokutu vo výške 450,- EUR**. Zmluvná pokuta je splatná v lehote uvedenej na faktúre, ktorou je účastníkovi vyúčtovaná. Uhradením zmluvnej pokuty zaniká dojednaný záväzok viazanosti vo vzťahu k tej Zmluve, ku ktorej bola zmluvná pokuta uhradená.

B. Zmluvný vzťah s Účastníkom

1 Uzavretie Zmluvy

- 1.1 Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.
- 1.2 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo prísluších objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Poskytovateľ mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.
- 1.3 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačive Poskytovateľa.
- 1.4 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
- 1.5 Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený, alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia, alebo osvedčenia štátneho, alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.
- 1.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.
- 1.7 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.2 týchto Všeobecných podmienok.

2 Zánik Zmluvy

2.1 Zmluva zaniká:

- a) výpoveďou,
- b) písomnou dohodou zmluvných strán,
- c) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- d) smrťou alebo zánikom Účastníka,
- e) odstúpením od Zmluvy.

2.2 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

2.3 Zmluvu je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

2.4 V prípade konca výpovednej lehoty a teda zániku zmluvy pred skončením predplateného fakturačného obdobia, predplatená suma za služby do konca obdobia sa nevracia.

2.5 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť:

- a) ak Účastník nerešpektuje alebo porušuje niektorý z bodov týchto podmienok,
- b) ak neoprávnené zasiahne do telekomunikačných vedení alebo zariadení Poskytovateľa alebo zverených zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- c) ak Účastník svojím konaním aj po výzve Poskytovateľa naďalej trvalo alebo opakovane obmedzuje alebo nejakou formou obťažuje ostatných účastníkov,
- d) ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za služby ani 30 dní po dobe splatnosti,
- e) ak Účastník používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- f) ak Účastník narušuje prevádzku siete Poskytovateľa, tým že používa iné nastavenia, adresy a heslá ako ktoré Poskytovateľ pridelil výlučne jemu, alebo iné všeobecné nastavenia, adresy a heslá, než ktoré sú dané v dokumente, s ktorým Poskytovateľ svojich zákazníkov oboznámil.

2.6 Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

2.7 Ak Účastník vypovie návrh na Zmluvu pred časom odovzdania prípojky do užívania, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

2.8 Ak Poskytovateľ odstúpi od Zmluvy pre jeden z dôvodov uvedených v bode B 2.6 a Účastník má uzatvorenú Zmluvu s viazanosťou ešte pred uplynutím doby viazanosti, nie je užívateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu za porušenie viazanosti uvedenú v Tarife.

2.9 Ak Účastník vypovie Zmluvu a pri uzavretí zmluvy si zakúpil zariadenie na splátky, ktoré ešte neboli všetky vyplatené, už vyplatené splátky a zariadenie prepadá v prospech Poskytovateľa.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník má právo:

- a) na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Tarife,
- b) na zmenu pravidelnej služby a na zmenu nastavenia služieb,
- c) na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch spôsobených Účastníkom,
- d) na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality služieb,
- e) na vrátenie alebo odrátanie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby ak je tá väčšia, ako je doba daná časovou dostupnosťou služby uvedenej v Tarife a za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- f) na prístup ku koncovému zariadeniu, ktoré si Účastník zakúpil, v prípade že Poskytovateľ takéto zariadenie opatrí heslom, na požiadanie Účastníka je Poskytovateľ povinný mu toto heslo oznámiť.

3.2 Účastník je povinný:

- a) zabezpečiť povereným pracovníkom Poskytovateľa prístup do miesta inštalácie,
- b) oznámiť Poskytovateľovi mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzďavaní zariadení a služieb,
- c) platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- d) bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi identifikačné údaje, predovšetkým bydlisko (sídlo), obchodné meno, fakturačnú adresu, a oprávnené osoby,
- e) ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb,
- f) využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov, udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám v tajnosti.

4. Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplataenie ceny za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy a Tarify,
- b) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti, vedeniach a zariadeniach Poskytovateľa,
- c) dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu porušenia týchto podmienok, zneužívania služieb alebo nezaplataenia splatnej ceny po splatnosti,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb na čas potrebný na vykonanie opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- e) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby na čas potrebný na zmenu parametrov služby, pokiaľ je takáto zmena v povahe služby, alebo to Užívateľ požaduje,
- f) pri dátovo neobmedzených službách dočasne znížiť prídelenú rýchlosť až na 1/8 pôvodnej rýchlosti alebo zmeniť iné parametre pripojenia pri nadmernom prenose dát Užívateľa za stanovený čas,
- g) vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach,
- h) mať diaľkový prístup ku koncovému zariadeniu Účastníka, ktoré sa priamo napája na rozhranie Poskytovateľa (a to aj v prípade, že Účastník vlastní toto zariadenie) za účelom kontroly kvality služby a správnosti nastavenia zariadenia,
- i) vykonať zmeny v Tarife, v ponuke služieb, cenách ako aj parametroch ponúkaných služieb,
- j) účtovať cenu podľa platnej Tarify za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu B 4.1 c) Všeobecných podmienok.

4.2 Poskytovateľ je povinný

- a) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- b) vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby z dôvodu na strane Poskytovateľa, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi minimálne na zákazníckom portále plánované prerušenie v poskytovaní služieb ak má toto trvať viac ako 30 minút.

4.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa medzi účastníkmi alebo z a do siete Internet.

5. Platobné podmienky

5.1 Poplatky podľa zmluvy sú účtované vždy vopred za nasledujúce fakturačné obdobie.

5.2 Vyúčtovanie služby sa zákazníkovi doručuje v elektronickej forme do ním určenej kontaktnej e-mailovej schránky alebo v písomnej forme bez poplatkov. V prípade, že zákazník neobdrží vyúčtovanie ani do 3 dní po uplynutí zúčtovacieho obdobia, je povinný túto skutočnosť najneskôr do 24 hodín písomne oznámiť poskytovateľovi, inak sa považuje vyúčtovanie za riadne doručené.

5.3 V prípade, že Účastník si zakúpil koncové zariadenie s príslušenstvom na splátky v počte a výške podľa Zmluvy, bude mu zaslaný daňový doklad faktúra spolu so službou za internet.

5.4 Poskytované služby uhrádza Účastník na základe daňového dokladu, ktorý mu bude zaslaný do 15 dní od začiatku fakturačného obdobia. S ohľadom na povahu poskytovaných služieb je daňovým dokladom faktúra.

5.5 Úhrada je vykonávaná poštovou poukážkou, alebo bezhotovostne, pripísaním na účet Poskytovateľa. Účastník je povinný zabezpečiť pripísanie bezhotovostnej platby na účet so správnym variabilným a špecifickým symbolom.

5.6 Poskytovateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu z omeškania v sadzbe 0,5% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

C. Pripojenie k sieti Poskytovateľa

1. Zriadenie pripojenia

1.1 Pripojenie k sieti Poskytovateľa sa zriaďuje na písomnú alebo ústnu žiadosť Účastníka pripojením Koncového zariadenia Účastníka na rozhranie siete Poskytovateľa.

1.2 Účastník alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia podpisom Zmluvy.

1.3 Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo platného cenníka. Cena môže zahŕňať aj prácu a ďalšie náklady na pripojenie Koncového zariadenia.

1.4 Použitý materiál a práca (pokiaľ nie je zahrnutá v cene zriadenia) pri zriadení je účtovaná podľa aktuálneho platného cenníka a na základe Dodacieho listu.

1.5 V prípade, že Účastník zakúpi potrebné zariadenie na splátky, je na uzatvorenej zmluve uvedený počet a výška splátok, podľa aktuálneho cenníka a Zmluva musí byť uzatvorená na dobu viazanosti minimálne na obdobie trvania splátok.

1.6 Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia pokiaľ nie sú zakúpené Užívateľom a sú mu zapožičané, ostávajú majetkom Poskytovateľa. Účastník je povinný tieto prípojné vedenia a zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Účastník nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou. Ak Účastník zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť.

1.7 Zriadenie bezdrôtového pripojenia s rozhraním v priestore je uskutočňované montážou bezdrôtového Koncového zariadenia a nastavením zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať zo zariadením Poskytovateľa.

1.8 Lehota prvého pripojenia k sieti je najviac 15 pracovných dní odo dňa účinnosti zmluvy.

2. Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy o pripojení)

2.1 Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

2.2 Pri zrušení pripojenia sa cena za zariadenie pripojenia nevracia.

2.3 Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný vrátiť všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté. V prípade preťahov vo vrátení zariadení zo strany Účastníka Poskytovateľ účtuje cenu ich prenájmu až do ich vrátenia. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu.

3. Koncové zariadenie

3.1 Koncové zariadenie (konvertor, wifi router) nie je zahrnuté v cene zariadenia pripojenia. Účastník si môže toto zariadenie prenajať alebo kúpiť od Poskytovateľa v hotovosti, alebo na splátky za podmienok v Zmluve a aktuálne platnom cenníku, alebo obstaráť individuálne na vlastné náklady.

3.2 Ak si Účastník zakúpi pri zariadení pripojenia zariadenie na splátky, tak je až do vyplatenia poslednej splátky toto zariadenie majetkom Poskytovateľa a Účastníkovi len zverené do užívania.

3.3 Účastník má právo použiť ako koncové zariadenie vlastný smerovač (router) so schopnosťou prekladu adres (NAT) a maskovania (masquerading) a pripojiť k nemu ľubovoľný počet ďalších zariadení.

3.4 Rýchlosť, dostupnosť a kvalita služby je daná na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nedostupnosť alebo nekvalitu niektorých alebo všetkých služieb siete, zapríčinenú Koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, napríklad prekážkou v ceste signálu, poruchou antény, karty/adaptéra alebo zavírením počítača.

3.5 Správne nastavenie koncového zariadenia je prevedené technikom počas zariadenia pripojenia a je zapísané na dodacom liste.

3.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nesprávne nastavenie zariadenia, ktoré zmení Účastník alebo tretia osoba.

4. Informácia v zmysle článku 4 ods. 1 písm. d) nariadenia európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015

4.1 Proklamovaná rýchlosť - rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa v súvislosti s propagovaním ponúkaných služieb prístupu k internetu, vrátane uvádzania parametrov služieb v cenníku a v Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť ide, ide o Proklamovanú rýchlosť, ak nie je stanovené inak. Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

4.2 Maximálna rýchlosť - rýchlosť, ktorú Účastník 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..

4.3 Bežne dostupná rýchlosť - rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii, a to

- o pri pripojeniach s garantovanými parametrami - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu;
- o pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu;

4.4 Minimálna rýchlosť - rýchlosť, ktorá je

- o pri pripojeniach s garantovanými parametrami - 80% z Maximálnej rýchlosti,
- o pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

4.5 Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejde o vadu služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

4.6 Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby: a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas, b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný, či inak sťažený, funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

D. Poskytovanie internetových a ostatných služieb

1. Zriadenie internetovej služby

1.1. Služba sa zriaďuje podľa špecifikácie služby uvedenej v Zmluve.

1.2 Za zriadenie služby je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo platnej Tarify.

1.3 Novozriadená služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. V prípade, že služba je zriadená v priebehu fakturačného obdobia, účtuje sa alikvotná časť ceny, a ak služba zahŕňa obmedzený počet merných jednotiek (napríklad prenesených dát), počet týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.

2. Zmena pravidelnej služby

2.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu pravidelnej služby.

2.2 Žiadať o zmenu pravidelnej služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a doručená na adresu Poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia ako pre uzavretie Zmluvy).

2.3 Za zmenu pravidelnej služby je účtovaný poplatok podľa Tarify.

2.4 Pri zmene na službu s vyššou platbou zmena vstúpi do platnosti dňom spracovania žiadosti o zmenu Poskytovateľom, ak na žiadosti nie je uvedený neskorší termín. Pri zmene na službu s nižšou platbou vstúpi zmena do platnosti prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi.

3. Pozastavenie pravidelnej služby

3.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o pozastavenie pravidelnej služby.

3.2 Žiadať o pozastavenie pravidelnej služby je možné len písomne a to rovnakým spôsobom ako o zmenu pravidelnej služby.

3.3 Za zmenu pravidelnej služby je účtovaný poplatok podľa Tarify.

3.4 K pozastaveniu služby dôjde prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi.

4. Zmena nastavenia služby

4.1 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu nastavenia poskytovanej služby, pokiaľ to povaha služby umožňuje.

4.2 Žiadať o zmenu nastavenie služby je možné rovnakým spôsobom ako o zmenu pravidelnej služby a tiež elektronickou poštou.

4.3 Za zmenu nastavenia služieb môže byť účtovaný poplatok podľa Tarify.

4.4 Zmena nastavenia služieb vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Účastníkom.

5. Zrušenie služby

5.1 Žiadať o zrušenie služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu poskytovateľa (platia rovnaké ustanovenia, ako pre Uzavretie Zmluvy).

5.2 Zrušenie služby sa nespoplatňuje, pokiaľ bola táto služba zmluvne uzatvorená bez viazanosti. V prípade zrušenia služby s viazanosťou v čase viazanosti je za zrušenie služby účtovaná zmluvná pokuta podľa Tarify.

5.3 Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie služby nevracia.

E. Reklamačné podmienky

1. Reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb alebo poruchy

1.1 Ak je Účastník nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre, uvedené v špecifikácii služby v Tarife, je povinný nahlásiť tento stav Poskytovateľovi. **Telefónne čísla na nahlásenie porúch je 0905 597 781, 0903 148 917 resp. iné telefónne číslo zverejnené na internetovej stránke www.osbdrs.sk.**

1.2 Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením, alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

1.3 Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality alebo poruchy sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu Účastníka (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému. Hlásenie môže zákazník vykonať telefonicky, zaslaním e-mailu, alebo písomne na adresu Poskytovateľa.

1.4 V prípade písomného podania reklamácie Užívateľom, je Poskytovateľ povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatie reklamácie.

1.5 V prípade, že za výpadok alebo nekvalitu služby je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ na žiadosť Užívateľa môže poruchu odstrániť a Užívateľ je povinný hradiť náklady spojené s odstránením poruchy podľa Tarify. Poskytovateľ má právo odmietnuť odstránenie takejto poruchy.

1.6 V prípade výjazdu kvôli ohlásenej poruche, ktorá bola klamlivo ohlásená Užívateľom, alebo v prípade, že nie je možné odstrániť poruchu kvôli prekážkam na strane Užívateľa, má Poskytovateľ právo vyúčtovať Užívateľovi základný poplatok podľa Tarify.

1.7 V prípade opakovaných, alebo neodôvodnených reklamácií totožného Účastníka v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Účastníkovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako sú uvedené v týchto Podmienkach.

1.8 Ak účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 126 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranné rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

2. Reklamovanie účtovania služieb

2.1 Účastník má právo uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú, alebo požadovanú službu.

2.2 Reklamáciu je možné podať písomne na adresu Poskytovateľa, a to najneskôr 30 dní od doručenia reklamovaného vyúčtovania. Reklamácia po uplynutí tejto lehoty nebude uznaná.

2.3 Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté, alebo požadované služby.

2.4 Poskytovateľ je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

2.5 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí za cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak Účastník využíval službu počas doby kratšej ako šesť mesiacov, zaplatí za cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúce mesiace využívania služby.

2.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nezaplatil za poskytnutú službu, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

3. Postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov (účastníkov), ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 ods. 1 nariadenia európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015

3.1 Účastník je oprávnený sťažnosť týkajúcu sa jeho práv a povinností podľa článku 3 ods. 1 nariadenia uplatniť:

- Písomne: Okresné stavebné bytové družstvo v Rimavskej Sobotě
Okružná 50, 979 01 Rimavská Sobotá

3.2 Účastník je povinný vo svojej sťažnosti uviesť svoje meno a priezvisko, adresu bydliska v prípade fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo a IČO v prípade právnickej osoby, prípadne číslo zmluvy, ktorej sa sťažnosť týka. Zároveň je Účastník povinný uviesť čoho sa jeho sťažnosť týka (predmet sťažnosti).

3.3 Prijatie sťažnosti príslušný pracovník Poskytovateľa potvrdí Účastníkovi rovnakým spôsobom, ako bola sťažnosť podaná a začne sa sťažnosťou spravidla v lehote 2 pracovných dní zaoberať.

3.4 Vybavenie sťažnosti a spôsob jej vybavenia bude Účastníkovi oznámený rovnakým spôsobom, ako bola sťažnosť podaná, ak Účastník nepožiada o oznámenie iným spôsobom.

3.5 Účastník má právo na informáciu o stave vybavovania sťažnosti rovnakým spôsobom ako bola podaná. Účastník si však môže pri podaní sťažnosti určiť spôsob oznámenia o vybavení sťažnosti.

3.6 Sťažnosť Účastníka bude vybavená v lehote 3 pracovných dní, v zložitejších prípadoch môže byť táto lehota predĺžená na 30 dní, o čom bude sťažovateľ upovedomený.

3.7 V prípade, že sa Účastník domnieva, že sťažnosť nebola úspešne vybavená, je oprávnený postupovať podľa písmena E., bodu 1.8 alebo bodu 4.1 Reklamačných podmienok týchto Všeobecných obchodných podmienok.

4. Informovanie účastníka, ktorý nie je spotrebiteľom o jeho práve na mimosúdne riešenie sporov

4.1 Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu (§ 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov) a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa §127 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách.

F. Mlčanlivosť a spracúvanie osobných údajov

1.1 Užívateľ podpisom Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov v súlade s príslušnými predpismi o ochrane osobných údajov.

1.2 Všetky Prístupové heslá sú považované za dôverné informácie.

1.3 Po skončení zmluvných vzťahov Poskytovateľ bezodkladne zlikviduje osobné údaje Užívateľa.

1.4 Poskytovateľ je oprávnený:

a) Získavať a spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktorými sú okrem osobných údajov podľa §110 a nasl. Zákona č. 452/2021 aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu, alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu Užívateľov, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa §110 a nasl. Zákona č.452/2021,

b) Viesť databázu Užívateľov,

c) Informovať Užívateľa o Službách a vykonávať prieskumy spokojnosti so službami.

1.5 Užívateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ poskytol osobné údaje:

a) osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca Užívateľa,

b) inej právnickej, alebo fyzickej osobe, ktorá je poverená Prevádzkovateľom zriaďovať pripojenia a robiť technické zásahy do siete,

c) inej právnickej, alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa od Užívateľa.

G. Záverečné ustanovenie

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

1.2 Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadné nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali. Platnosť ustanovení v zmluve, ktoré upravujú tieto Všeobecné podmienky, zostáva nedotknutá.

1.3 Poskytovateľ je oprávnený tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek jednostranne zmeniť. Užívateľ bude písomne informovaný (prípadne elektronickou poštou) o tejto zmene najmenej 1 mesiac vopred. Ak Užívateľ nevyužije právo vypovedať zmluvu do mesiaca nasledujúceho po dni doručenia oznámenia o zmene Všeobecných podmienok, má sa za to, že s oznámenou zmenou súhlasí.

1.4 Zmluvné podmienky a reklamačný priadok nadobúdajú účinnosť dňom 01.02.2022