

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA VEREJNEJ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY

PRVÁ ČASŤ

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel Všeobecných podmienok poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby

1.1 Tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „VP“) sú vydané podľa ustanovenia § 44 zákona č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o EK“) a upravujú zmluvné vzťahy medzi ELSAT-SPECIAL s.r.o. a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá je na základe zmluvy o pripojení a poskytovaní verejnej komunikačnej služby oprávnená využívať službu prístupu do siete internet.

1.2 VP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

2.1 **Poskytovateľ:** ELSAT-SPECIAL s. r. o. IČO 46 122 168 so sídlom Maškovce 4, 067 32 Maškovce.

2.2 **Používateľ:** fyzická alebo právnická osoba, ktorá je na základe zmluvy o pripojení oprávnená využívať pripojenie do siete internet prostredníctvom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej Poskytovateľom.

2.3 **Služba:** konkrétna Používateľom vybraná verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania pripojenia do siete internet.

2.4 **Zmluva:** zmluva o pripojení a poskytovaní Služby uzatvorená medzi Poskytovateľom a Používateľom.

2.5 **Cenník:** ceny za Službu a doplnkové služby, ktorý je vydaný Poskytovateľom a je súčasťou Zmluvy.

2.6 **Sieť Poskytovateľa:** sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní Služby.

2.7 **Koncové zariadenie Poskytovateľa:** technické zariadenie Poskytovateľa pripojené ku koncovému bodu Sieť Poskytovateľa, určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Používateľ pripája prostredníctvom Poskytovateľa na sieť internet.

2.8 **Koncové zariadenie Používateľa:** technické zariadenie Používateľa pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť Poskytovateľa určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Používateľ pripája prostredníctvom Poskytovateľa na sieť internet. Koncové zariadenie Používateľa musí byť v hode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi.

2.9 **Technické zariadenie Poskytovateľa:** technické zariadenie, ktoré je využívané pri plnení záväzkov Poskytovateľa stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Používateľa. Technické zariadenie Poskytovateľa je súčasťou Sieť Poskytovateľa.

2.10 **Pripojenie do siete internet:** pripojenie Koncového zariadenia Používateľa alebo zapožičaného Koncového zariadenia Poskytovateľa do Sieť Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Používateľ bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou.

2.11 **Inštalácia:** všetky úkony nevyhnutné na Pripojenie do siete internet, na ktorých vykonanie, resp. zabezpečenie sa v Zmluve Poskytovateľ zaviazal.

2.12 **Inštalčný poplatok:** vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do siete internet, ktorý je Používateľ povinný

zaplatiť Poskytovateľovi v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve.

2.13 **Odplata za poskytovanie Služby:** všetky zložky odplaty uhrádzané Používateľom Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platného Cenníka.

2.14 **Faktúra:** daňový doklad vystavený Poskytovateľom Používateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Používateľa voči Poskytovateľovi.

2.15 **Obdobie:** každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého Poskytovateľ poskytuje Používateľovi Službu/Služby, a za ktoré je Používateľ povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby a ktorého dĺžka trvania je uvedená v Zmluve. Ak v zmluve nie je uvedené inak, platí, že Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

DRUHÁ ČASŤ

ZMLUVA, POSKYTOVANIE SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

Článok 3

Vznik zmluvy

3.1 Zmluva sa uzatvára písomne. Za uzatvorenie sa považuje momentom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.

3.2 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy je povinný predložiť Používateľovi alebo ním splnomocneným osobám doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a taktiež dokumenty preukazujúce povolenia prípadne súhlasy dotknutých subjektov spojené s využívaním Služby.

3.3 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy ak:

- a) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
- b) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- c) záujemca nesúhlasí so VP.

3.4 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak.

Článok 4

Zmena Zmluvy a VP

4.1 Poskytovateľ je oprávnený meniť zmluvné podmienky uvedené vo VP a zaväzuje sa oznámiť podstatné zmeny používateľovi jeden mesiac vopred. Za podstatné zmeny sa považuje zmena parametrov pripojenia alebo ceny v neprospech Používateľa.

4.2 Zmluvu možno meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán.

4.3 Používateľ môže písomne (aj elektronickou poštou na emailovú adresu Poskytovateľa) požadovať zmenu zmluvy. Táto požiadavka Používateľa bude Poskytovateľom posúdená. V prípade oprávnenosti požiadavky Používateľa o zmenu Zmluvy, bude táto zmena Zmluvy fakticky vykonaná a od tohto momentu budú zmluvné strany viazané zmenenou Zmluvou.

Článok 5

Poskytovanie Služby

5.1 Poskytovateľ je povinný Používateľovi poskytnúť Službu:

- a) výlučne na základe platnej Zmluvy, a to v súlade týmito VP, Zákonom o EK a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a
- b) iba ak Používateľ riadne a včas uhradí všetky poplatky, ktoré sa v Zmluve zaviazal uhradiť pred začatím poskytovania Služby Poskytovateľom a

- c) Používateľ riadne pripravil miesto, kde majú byť umiestnené zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby a
- d) v prípade, že zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby majú byť umiestnené na budovách patriacich tretím osobám, je Používateľ povinný zabezpečiť súhlas týchto dotknutých osôb a
- e) neexistujú technické alebo organizačné prekážky poskytovania Služby.

5.2 Rozsah pokrytého územia je zverejnený a bude pravidelne aktualizovaný na internetovej stránke Poskytovateľa.

Článok 6

Neposkytovanie Služby

6.1 Poskytovateľ je oprávnený, bez toho aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služby Používateľom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov. Ďalej je Poskytovateľ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Poskytovateľa alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti Poskytovateľa.

6.2 Účastníkom zaradeným do prednostných núdzových plánov je orgán štátnej správy a samosprávy, ozbrojených síl, ozbrojených, bezpečnostných zborov, záchranných zložiek, subjektu hospodárskej mobilizácie a účastníci, ktorých postavenie a význam v systéme zabezpečenia za krízových situácií a mimoriadnych situácií je nezastupiteľný.

6.3 Poskytovateľ je oprávnený po predchádzajúcom upozornení dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:

- a) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
- b) nezaplatenia splatnej Odplaty za poskytovanie Služby v lehote uvedenej vo Faktúre, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
- c) porušenia iných zmluvných podmienok, ako sú uvedené pod písmenom b) uvedených vo VP a v Zmluve zo strany Používateľa.

6.4 Zneužívaním služby je najmä:

- a) vykonávanie nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
- b) šírenie alebo umožnenie šírenia nezákonnej alebo nevhodnej komunikácie,
- c) šírenie alebo umožnenie šírenia počítačových vírusov alebo nevyžiadaných a obťažujúcich správ,
- d) narušenie bezpečnosti sietí a systémov alebo ich preťaženie, či neúmerné zaťažovanie siete,
- e) dlh Používateľa voči inému poskytovateľovi Služby v čase uzatvárania Zmluvy,
- f) pokus o neoprávnené napojenie osoby, ktorá nemá s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Zmluvu.

6.5 Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa ustanovenia bodu 6.1 a 6.3 sa nepovažuje za porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom a nezakladá povinnosť Poskytovateľa uhradiť akúkoľvek finančnú alebo inú náhradu Používateľovi.

6.6 Pre prípad opätovného poskytovania Služby po odpadnutí dôvodu, pre ktorý bolo prerušené alebo obmedzené poskytovanie Služby, je Poskytovateľ oprávnený požadovať úhradu nákladov s tým spojených od Používateľa a to podľa Cenníka platného v čase opätovného začatia poskytovania Služby.

Článok 7

Technické vybavenie

7.1 Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva Poskytovateľ Používateľovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 7.2 tohto článku (ďalej len vybavenie) sú vo vlastníctve Poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže Poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od zákazníka zodpovedajúcu súčinnosť.

7.2 Vybavenie pozostáva z Koncových zariadení Poskytovateľa, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých Koncových zariadení Poskytovateľa, káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie Sieť Poskytovateľa so sieťami iných subjektov.

7.3 Koncové zariadenie Poskytovateľa bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem Služby. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve Poskytovateľa.

Článok 8

Odplata za poskytovanie Služby

8.1 Odplata za poskytovanie Služby je ustanovená Poskytovateľom v Cenníku. Poskytovateľ informuje Používateľa o zmenách v Cenníku e-mailom najmenej 1 mesiac pred účinnosťou nového Cenníka.

8.2 Uhradením Inštaláčného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok Používateľ potvrdzuje riadne a bezproblémové poskytovanie Služby.

8.3 Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, úhrady pravidelných poplatkov za využívanie Služby je Používateľ povinný realizovať na účet Poskytovateľa uvedený vo Faktúre, najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa.

8.4 Dátum splatnosti Odplaty za poskytovanie Služby je uvedený vo faktúre.

8.5 Odplatu za Služby vyúčtuje Poskytovateľ prostredníctvom Faktúry alebo Splátkového kalendára. Používateľ podpisom Zmluvy súhlasí s tým, aby Poskytovateľ vyhotovoval a zasielal Faktúru alebo splátkový kalendár poštou alebo elektronicky. Spôsob zasielania faktúr je uvedený na zmluve o Poskytnutí verejnej služby.

8.6 Odplata za poskytovanie Služby platí používateľ na príslušné Obdobie vždy vopred.

8.7 V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Používateľa voči Poskytovateľovi, bude Používateľovi v deň nasledujúci po poslednom dni splatnosti záväzku zaslaná e-mailom upomienka. Ak Používateľ do konca príslušného kalendárneho mesiaca po doručení upomienky neuhradí záväzok, bude mu až do zaplatenia dlžnej sumy obmedzené poskytovanie Služby.

8.8 Ak Používateľ neuhradí záväzok ani do 30 dní odo dňa jeho splatnosti, bude mu poštou zaslaná prvá písomná upomienka, spoplatnená podľa Cenníka. V prípade, ak ani do 15 dní odo dňa doručenia písomnej upomienky Používateľ neuhradí záväzok voči Poskytovateľovi, bude mu zaslaná druhá upomienka spoplatnená podľa Cenníka. V prípade, ak ani do 15 dní odo dňa doručenia druhej písomnej upomienky Používateľ neuhradí záväzok voči Poskytovateľovi, je Poskytovateľ oprávnený vymáhať dlžné sumy súdnou cestou.

Článok 9

Zánik zmluvy

9.1 Zmluva zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- b) dohodou účastníkov Zmluvy,
- c) odstúpením od Zmluvy,
- d) výpoveďou,
- e) ak tak ustanovuje osobitný predpis.

9.2 Zmluva sa uzatvára, ak nie je dohodnuté inak, na obidvoch stránach. V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu určitú, platí, že ak Používateľ alebo Poskytovateľ najneskôr 10 dní pred uplynutím doby platnosti Zmluvy neoznámia písomnou formou

druhej zmluvnej strane, že nemá záujem na predĺžení platnosti Zmluvy; platnosť Zmluvy sa bez ďalšieho úkonu predlžuje po uplynutí dohodnutej doby platnosti na dobu neurčitú.

9.3 Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

9.4 Používateľ môže písomne odstúpiť od Zmluvy, ak mu Poskytovateľ

- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Používateľ tieto zmeny neakceptuje,
- b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy, ak tieto zmeny neakceptuje,
- c) opakovane ani po reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy,
- d) opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase.

Právo odstúpiť od Zmluvy môže Používateľ využiť do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy zaniká.

9.5 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Používateľ

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do Koncového zariadenia Poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatil Odplatu za poskytovanie Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť Poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Používateľa zariadenie neodpojí,
- d) opakovane využíva Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy
- f) protiprávnym konaním alebo iným spôsobom opakovane zneužíva Službu.

9.6 Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 9.4 a 9.5 VP Zmluva zaniká dňom nasledujúcim po dni, keď oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo riadne doručené druhej zmluvnej strane.

9.7 Používateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci v ktorom bola výpoveď riadne doručená.

9.8 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Tiež je oprávnený Zmluvu vypovedať, ak Službu modernizuje a z tohto dôvodu je potrebné Zmluvu ukončiť, alebo ak Používateľ poškodil alebo poškodzuje meno a povesť Poskytovateľa. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená.

9.9 V prípade zániku Zmluvy je Používateľ povinný umožniť Poskytovateľovi alebo ním splnomocneným osobám demontovať zariadenie v lehote 7 dní od zániku Zmluvy, ďalej je povinný vrátiť Poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia a iné príslušenstvo, a to taktiež v lehote 7 dní od zániku Zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti sa Používateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške hodnoty zariadení. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody.

9.10 Poskytovateľ po zániku zmluvy zašle Používateľovi konečné vyúčtovanie jeho záväzkov, ktoré je Používateľ povinný uhradiť do siedmich dní.

9.11 Ak sa Používateľ rozhodne po zániku zmluvy opätovne uzavrieť Zmluvu a využívať Službu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Používateľovi poplatky spojené s opätovným pripojením podľa aktuálneho Cenníka.

9.12 Ak je Poskytovateľ nútený ukončiť Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú z dôvodu na strane Používateľa (napr. nezaplatenie Odplaty za poskytovanie služby, nezaplatenie Inštaláčného poplatku, porušenie iných povinností) je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Používateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 €

TRETIA ČASŤ

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Článok 10

Práva a povinnosti Poskytovateľa

10.1 Poskytovateľ má právo najmä

- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu podľa Cenníka,
- b) na náhradu škody spôsobenej Používateľom na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení alebo škody, ktorá vznikla z dôvodu zneužívania Služby,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy za podmienok uvedených v bode 3.3 VP,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby za podmienok uvedených v bode 6.3 VP,
- e) overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o uzatvorenie Zmluvy v ním predložených dokladoch,
- f) dočasne obmedziť poskytovanie Služby, a to až do zaplatenia dlžnej sumy v prípade porušenia povinnosti Používateľa zaplatiť Odplatu za poskytovanie Služby podľa Cenníka po uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní od posledného dňa splatnosti Faktúry.

10.2 Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o uzatvorenie Zmluvy, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.3 VP,
- b) predkladať Používateľovi iprehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby,
- c) oznámiť Používateľovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred,
- d) poskytovať Používateľovi Službu za podmienok uvedených v Zmluve.

Článok 11

Práva a povinnosti Používateľa

11.1 Používateľ má právo na:

- a) uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.3 VP,
- b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
- c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom Poskytovateľovi,
- d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

11.2 Používateľ je povinný:

- a) používať Službu v súlade so Zákonom o EK a iným všeobecne záväznými právnymi predpismi, so Zmluvou a so VP, prípadne pokynmi a usmerneniami Poskytovateľa,
- b) platiť cenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy a podľa Cenníka. Platba sa považuje za uhradenú momentom jej pripísania na účet Poskytovateľa,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov, ktoré sú schválené Poskytovateľom a bez jeho súhlasu nesmie prevádzať výmenu týchto zariadení,
- d) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do Sieť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
- e) nepripojiť, resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému prípojke iné zariadenie než je uvedené v Zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní. Porušením tejto povinnosti sa

Používateľ zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100 €,

f) umožniť Poskytovateľovi alebo ním povereným osobám na jeho požiadanie prístup ku Koncovému zariadeniu Poskytovateľa za účelom kontroly alebo údržby,

g) zaplatiť Inštaláčny poplatok na základe Faktúry vystavenej Poskytovateľom

I. jednorazovo v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, alebo

II. v splátkach určených Zmluvou,

h) nepoužívať Službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného Používateľa alebo získanie prístupu do počítača iného Používateľa, k jeho softwaru alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Technické zariadenie Poskytovateľa alebo Službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek Technického zariadenia Poskytovateľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovanie súkromia iných osôb, porušovanie právnych predpisov, udržiavanie, zmeny, pozmeňovanie alebo iný zásah do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa, alebo umožnenie takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené Poskytovateľom, narušovanie alebo pokus o narušenie chrbticovej siete Poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadanych alebo hromadných e-mailových správ (spamming), predávanie alebo účtovanie poplatkov za používanie služby iným Používateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,

i) písomne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov poskytnutých Poskytovateľovi pri uzatváraní Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy, e-mailu a osôb oprávnených konať v mene Používateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,

j) zariadenie riadne opatrováť, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi vady zariadenia.

11.3 Používateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť Služby v prípade, že Používateľ svojím konaním obmedzuje kvalitu alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných Používateľov, alebo narúša bezpečnosť a integritu siete.

11.4 Používateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

11.5 Používateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy do zariadení Poskytovateľa, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Zariadenie je počas celej doby trvania Zmluvy vo vlastníctve Poskytovateľa, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

11.6 Používateľ prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku poskytovania Služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Používateľovi sa preto odporúča pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov v počítači na iné zálohovacie médium. Používateľ si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

11.7 Používateľ je zodpovedný za to, že všetky tieto osoby, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení Službu využívať boli oboznámené s obsahom Zmluvy a VP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Používateľ si je vedomý, že je zodpovedný za akékoľvek porušenie zmluvných podmienok a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku využívania Služby inou osobou, ktorej Používateľ umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

ŠTVRTÁ ČASŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 12

12.1 Používateľ je oprávnený reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu, závalu poskytovanej služby a zariadení, a to v lehote 30 dní odo dňa, keď sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. V prípade, ak si Používateľ toto právo

neuplatní, po uplynutí lehoty toto právo zaniká.

12.2 Reklamácia sa uplatňuje písomne a Poskytovateľ sa zaväzuje ju vybaviť do 30-tich dní od jej doručenia. Výsledok prešetrenia reklamácie bude Používateľovi oznámený písomne najneskôr do 30-ich dní odo dňa podania reklamácie.

V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať používateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie používateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

12.3 Za neopodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia uplatnená z iných dôvodov ako sú uvedené v bode 12.1 VP. Taktiež sa za neopodstatnenú reklamáciu považuje opakovaná reklamácia toho istého Používateľa z tých istých dôvodov, ktorá už bola Poskytovateľom prešetrená a o výsledku prešetrenia bol Používateľ informovaný. Neopodstatnenú reklamáciu nie je Používateľ povinný prešetrovať.

12.4 Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnutú Službu.

12.5 Ak je reklamácia uznaná Poskytovateľom za opodstatnenú z dôvodu poruchy, za ktorú je Poskytovateľ zodpovedný, poskytne Používateľovi primeranú zľavu z ceny za Službu. Ak sa v niektorom období počas trvania zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 3 dni, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá užívateľ alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí takúto poruchu poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

12.6 Pomerná časť už zaplatenej ceny za Službu, pri opodstatnenej reklamácie bude Používateľovi vrátená vo fakturačnom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná za opodstatnenú.

12.7 Ak Používateľ akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia Siete Poskytovateľa, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti Siete Poskytovateľa tým Sieť Poskytovateľa znefunkční, tak v tomto prípade bude porucha odstránená na náklady Používateľa podľa Cenníka v čase hlásenia poruchy, resp. zistenia poruchy Poskytovateľom, resp. Používateľ je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

12.8 V prípade ak je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a Používateľ však trvá na jeho výjazde, tak za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy), Používateľ platí podľa Cenníka platného v čase hlásenia poruchy.

12.9 . Ak používateľ, ktorý nie je spotrebiteľom podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží užívateľ 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. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

12.10 Používateľ, ktorý je spotrebiteľom podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia jeho reklamácie, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Používateľ má v zmysle § 75 Zákona o EK a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu, ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je subjektom alternatívneho riešenia sporu pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb. Kontakty na subjekty alternatívneho riešenia sporov, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnska 7,

P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: e-podatelna@teleoff.gov.sk Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, adr@soi.sk, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sospotrebiteľov.sk, OMBUDSPOT® združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk

PIATA ČASŤ

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 13

Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

13.1 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Používateľovi

- a) obsahom údajov prenášaných v sieti internet,
- b) nesplnením si povinností uvedených v bode 11.2 VP,
- c) za situácie podľa článku 6 VP,
- d) a bola spôsobená technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete iného podniku, prostredníctvom ktorého sa Používateľ pripája na sieť internet.

13.2 Poskytovateľ zodpovedá Používateľovi za škodu, ktorú spôsobil Poskytovateľ zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy zo VP. Poskytovateľ však nezodpovedá za ušlý zisk Používateľa príp. za možné predpokladané úspory, za poškodenie dobrého mena, za stratu, poškodenie alebo zničenie údajov.

13.3 Zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu.

13.4 V prípade, že Poskytovateľovi vznikne škoda z dôvodu nesplnenia si povinností Používateľa uvedených v Zmluve alebo vo VP, je Používateľ povinný túto škodu nahradiť.

Článok 14

Súhlas Používateľa so spracúvaním osobných údajov

14.1 Používateľ v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákonom o EK, týmto udeľuje Poskytovateľovi oprávnenie zhromažďovať, spracovávať a uchovávať jeho osobné údaje (pri fyzickej osobe: meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti, pri právnickej osobe/fyzickej osobe - podnikateľovi: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania) uvedené v Zmluve, príp. objednávke, a to po dobu trvania Zmluvy a na účely informačné, účtovacie, evidenčné, na uplatnenie práv Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy a pre komunikáciu Poskytovateľa s Používateľom v súvislosti s plnením Zmluvy. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje užívateľa bezodkladne po splnení účelu ich spracúvania a uplynutí lehoty archivácie.

14.2 Poskytovateľ je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, a to v zmysle zákone a EK.

14.3 Poskytovateľ je oprávnený na prenos osobných údajov len s predchádzajúcim súhlasom dotknutého Používateľa, okrem prípadu, ak je takýto prenos osobných údajov nevyhnutných na poskytnutie Služby, pre ktorú boli tieto údaje vyžiadané, zhromaždené a spracované.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

15.1 Poskytovateľ a Používateľ sadohodli, že právny vzťah týkajúci sa koncového zariadenia, ktoré využíva Používateľ pri používaní Služby sa riadi príslušnými ustanoveniami nájomnej zmluvy Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. z. v znení

neskorších predpisov.

15.2 Poskytovateľ a Používateľ sa dohodli, že ak Zmluva alebo VP neupravujú niektoré skutočnosti, riadia sa ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník), ak sa jedná o používateľa fyzickú osobu a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ak sa jedná o používateľa právnickú osobu alebo fyzickú osobu - podnikateľa..

15.3 Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením Zmluvy sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokováním a vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyššie uvedenému vyriešeniu sporov ani do 15 dní od ich vzniku, je na riešenie sporu príslušný Okresný súd v Humennom, resp. Krajský súd v Prešove, ak je daná jeho príslušnosť.

15.4 V prípade ak sú niektoré ustanovenia Zmluvy alebo VP neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy alebo VP. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

15.5 Ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami VP, v prípade ak sú odlišné.

15.6 Informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony Používateľa (resp. informácia o nich a ich obsahu), u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa zákona o elektronických komunikáciách alebo iných právnych predpisov alebo Zmluvy, sa považujú za oznámené Poskytovateľovi:

- a) dňom doručenia písomnej výpovede Zmluvy,
- b) dňom prevzatia inej písomnosti v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek a iných úkonov účastníka (resp.informácia o nich a ich obsahu) podľa Zmluvy okrem úkonov podľa písmena a) tohto bodu, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania,
- c) dňom zaslania e-mailu formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu Poskytovateľa, ak VP alebo všeobecne záväzné právne predpisy nevyžadujú doručovanie do vlastných rúk,
- d) dňom splnenia všetkých náležitostí oznamovania iných úkonov v prípade, že bol pre ne dohodnutý iný spôsob alebo forma alebo náležitosti oznamovania medzi účastníkom a Poskytovateľom alebo bol pre ne iný spôsob, forma alebo náležitosti oznamovania stanovený Poskytovateľom, avšak len v prípade,že sa oznámenie dostalo k Poskytovateľovi tak, aby sa tento mohol efektívne oboznámiť s jeho obsahom.

15.7 Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny služieb, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony Poskytovateľa (resp. informácia o nich a ich obsahu), pri ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa zákona o elektronických komunikáciách, iných platných právnych predpisov alebo Zmluvy, sa považujú za oznámené Používateľovi:

- a) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na poslednú známu adresu Používateľa pre zasielanie faktúr a písomností v prípade akýchkoľvek oznámení, nárokov, vyúčtovaní ceny služieb, nárokov, požiadaviek a iných úkonov Poskytovateľa (resp. informácie o nich a ich obsahu) podľa Zmluvy, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania alebo ak sa táto forma síce nevyžaduje, ale Poskytovateľ ju na oznámenie Používateľovi zvolil,
- b) dňom doručenia upomienky Poskytovateľa adresovanej na poslednú známu adresu Používateľa pre zasielanie faktúr a písomností v prípade nezaplatenia splatnej Odplaty za poskytnuté služby; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil,
- c) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa adresovanej na poslednú známu adresu Používateľa pre zasielanie faktúr a písomností; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil,
- d) dňom zaslania e-mailu formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu Používateľa, ak VP alebo všeobecne záväzné právne predpisy nevyžadujú doručovanie do vlastných rúk,

e) dňom poskytnutia informáci o službách spôsobom ich uverejnením na internetovej adrese Poskytovateľa, alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom.

15.8 V prípade, ak Používateľovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po dni, keď mu v súlade so Zmluvou alebo týmito VP mala byť doručená z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi. V prípade, ak tak v lehote 11 dní po dni, keď mu v súlade so Zmluvou lebo týmito VP mala byť doručená neurobí, považuje sa faktúra za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Používateľ v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený odpis faktúry.

15.9 Pod pojmom „pošta“ sa v VP rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 507/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov.

15.10 Používateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si VP prečítal, všetky ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, VP v plnom rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho Zmluvu podpisuje.

15.11 Tieto VP nadobúdajú platnosť 01.06.2018.

Poskytovateľ:

ELSAT-SPECIAL s. r. o.

DOPLNENIE VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK NARIADENÍM EURÓPSKEJ ÚNIE A RADY EURÓPY 2015/2120 z 25. novembra 2015 platné od 30. apríla 2016

Podľa čl. 3 Nariadenia Európskej únie a Rady Európy 2015/2120 (ďalej Nariadenia) sa zabezpečuje prístup k otvorenému internetu nasledovne:

čl. 3 ods. 1

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

Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

čl. 3 ods. 2

Dohodami medzi poskytovateľmi služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akýmkoľvek obchodnými praktikami, ktoré vykonávajú poskytovatelia služieb prístupu k internetu, sa nesmie obmedziť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v odseku 1.

Spoločnosť ELSAT-SPECIAL, s.r.o. nijako neobmedzuje koncových užívateľov v prístupe k informáciám a obsahu, v plnej miere umožňuje právo šíriť informácie a obsah, využívať aplikácie a služby, využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Koncové zariadenie sa považuje za súčasť siete (čo uvádza technická špecifikácia účastníckeho rozhrania).

Tarifý sú vopred dohodnuté cenníkom služieb odstupňovaným podľa maximálnej rýchlosti.

Objem dát nie je nijako limitovaný a nijako spoplatňovaný. Výkon práv koncových užívateľov nie je nijako obmedzovaný.

V zmysle čl. 4 ods. 1 a ods. 2 Nariadenia sú stanovené nasledovné povinnosti poskytovateľa služieb prístupu k internetu.

čl. 4 ods. 1

- a) riadenie prevádzky nijako neovplyvňuje kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a je úplne zachovaná ochrana osobných údajov;
- b) koncový užívateľ má neobmedzený objem dát, čo nijako neovplyvňuje služby prístupu k internetu; jediným obmedzovaním koncového užívateľa je dynamické využívanie prenosového pásma počtom užívateľov, dynamická agregácia, t. j. rýchlosť internetu sa v špičke môže znížiť na 40% maximálnej rýchlosti služby, čo nijako neovplyvní prístup k informáciám, obsahu, aplikáciám a službám;
- c) spoločnosť neposkytuje žiadne špecializované služby, teda vplyv na služby prístupu k internetu je nulový; koncový užívateľ nemá nijako obmedzený výkon práv na prístup k informáciám a obsahu, aplikáciám a službám;
- d) minimálna rýchlosť, ktorú poskytovateľ deklaruje, dosahuje 40% maximálnej dostupnej rýchlosti, bežne dostupná rýchlosť dosahuje 80% maximálnej dostupnej rýchlosti, maximálna dosiahnutá rýchlosť dosahuje 100% maximálnej dostupnej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu, napr. pri maximálnej rýchlosti 10 Mbit je minimálna dosiahnuteľná rýchlosť 4 Mbit a bežne dostupná rýchlosť 8 Mbit sťahovania dát v rámci služieb prístupu k internetu. Uvedené odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát nijako neovplyvnia výkon práv koncových užívateľov ustanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia.

čl. 4 ods. 2

Vybavovanie sťažností koncových užívateľov týkajúcich sa práv a povinností ustanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia sa realizuje písomne zaslaním sťažnosti na adresu spoločnosti: ELSAT-SPECIAL s.r.o., Maškovce 4, 06732 Maškovce, alebo zaslaním e-mailu na kontaktný e-mail spoločnosti: info@elsat-special.sk, Maximálna lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. Spoločnosť písomne alebo emailom informuje koncového užívateľa o priebehu, spôsobe nápravy a celkových výsledkoch nápravy v závislosti od zložitosti záležitosti.

Platné od 30. apríla 2016

Poskytovateľ: ELSAT – SPECIAL, s. r. o.