Všeobecné z mluvné podmienky pre poskytovanie dátových služieb spoločnosti RadioNET s.r.o.

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách a ust. Obchodného zákonníka

vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení k sieti internet tieto Všeobecné podmienky /ďalej len VP/ poskytovateľa RadioNET s.r.o.,A.Kmeťa 531, 957 01 Bánovce nad Bebravou, Ičo: 50442112 www.radionet.sk, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatváranej medzi poskytovateľom a účastníkom. VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na webovej stránke www.radionet.sk a v sídle firmy.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Dátovú službu / Internet je možné poskytnúť len účastníkovi, ktorý má od poskytovateľa na požadovanom mieste pripojenia zriadenú účastnícku prípojku.

1.2. Účastník je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 5.4 Zmluvy za obdobie, v ktorom bola poskytnutá služba. Poplatok za zriadenie účastníckej prípojky a aktivačný poplatok je potrebné uhradiť na základe vystavenej faktúry v určenej dobe splatnosti. V opodstatnených prípadoch má účastník právo požiadať poskytovateľa o úhradu poplatkov na splátky.

1.3. Platobné obdobie začína plynúť odo dňa inštalácie zariadenia na účastníckom mieste.

1.4. Za úhradu sa pokladá čiastka uhradená v plnej výške podľa Tarify poskytovateľa.

1.5. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať účastníkovi upomienku za omeškanie, ktorej cena je uvedená v Tarife poskytovateľa, ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov / náklady právneho zastúpenia a iné náklady s tým spojené/ a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy. Povinnosť informovať alebo oboznámiť účastníka o výške nedoplatku sa považuje za splnenú aj zaslaním SMS správy alebo telefonicky.

1..6. Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej Tarify ak:

1.6.1. došlo k zvýšeniu technologických, materiálových a ostatných priamych a nepriamych nákladov a nákladov obehu/odvody, poštovné, bankové, inkasné poplatky a pod./;

1.6.2. došlo k zmene kurzov €, daňových a iných zákonov;

1.6.3. došlo k zvýšeniu indexu rastu spotrebiteľských cien.

1.7. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ /SMS/ alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi na webovej stránke poskytovateľa, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.

1.8. Pri zmene Tarify pre účastníka, ktorý má predplatenú službu na dlhšie obdobie ako 1 mesiac, je cena novej Tarify platná od nasledujúceho platobného obdobia zvoleného v bode 5.3. Zmluvy.

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

2.1. Zriadiť účastníkovi pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytnúť službu INTERNET LAN alebo WLAN v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite.

2.2. Zriadiť a prevádzkovať INTERNET LAN alebo WLAN na základe živnosti

2.3. Na výstupnom bode /účastnícka zásuvka/ zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy a v súlade s príjmovými možnosťami signálu v mieste

2.4. Vyzvať účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe zariadení , primerane rešpektovať jeho časové možnosti.

2.5. Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na zariadeniach na základe oznámenia účastníka o poruche a to:

2.5.1. prerušenie pripojenia odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;

2.5.2. zhoršený stav signálu vo WLAN anténe odstrániť (v rozsahu bodu 2.3 VP) do troch pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi

2.6. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.

2.7. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka do zariadenia alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.

2.8. Prevádzka a údržba LAN a WLAN siete až po účastnícku zásuvku je iba v kompetencii poskytovateľa.

2.9. Pri zneužívaní služby účastníkom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie.

2.10. Pri meškaní s úhradou splatnej ceny za poskytované služby v lehote stanovenej v bode 1.1.VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy. Blokovanie nastáva 30 dní po doručení písomnej upomienky.

2.11. Poskytovate0̆ zasiela ¼ļastn²kovi fakt¼ry mesaļne vĨluļne na emailov¼ adresu. Papierov® fakt¼ry posiela len na vyģiadanie (pri inģtal§ci² alebo dodatoļne)

2.12. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:

2.12.1. jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;

2.12.2. počítač neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie služby;

2.12.3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o pripojení

2.13. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka. Poskytovateľ neukladá rodné číslo do databázy.

2.14 Poskytovateľ má právo vykonať aktualizáciu prijímacich a vysielacích antén, pričom počas aktualizácie odpojí užívateľa na maximálne 5 minút od internetu.

2.15 V zmysle nariadenia Rady EU 2015/2120 z 25.11.2015 sa poskytovate0̆ zavªzuje dodrģaŠ proklamovan¼ maxim§lnu rĨchlosŠ downloadu a uploadu, beģne dostupn¼ rĨchlosŠ a tieģ minim§lnu rĨchlosŠ. Hodnota Minim§lnej rĨchlosti sa rovn§ hodnote Maxim§lnej rĨchlosti niģģieho Programu Sluģieb v rovnakej technol·gii a v pr²pade najniģģieho Programu Sluģieb je hodnota Minim§lnej rĨchlosti 40 percent z Maxim§lnej rĨchlosti. Maxim§lna rĨchlosŠ je rĨchlosŠ, ktor¼ je moģn® dosiahnuŠ minim§lne jeden kr\$t za deŔ, za predpokladu ģe k zariadeniam Podniku nie s¼ pripojen® zariadenia negat²vne ovplyvŔuj¼ce rĨchlosŠ pripojenia. Beģne dostupn§ rĨchlosŠ je rĨchlosŠ, ktor¼ Đļastn²k m¹ģe vªļģinu ļasu oļak§vaŠ pri pr²stupe k Sluģbe internetov®ho pr²stupu. Hodnota Beģne dostupnej rĨchlosti je minim§lne 70 percent z pr²sluģnej Maxim§lnej, resp.proklamovanej rĨchlosti.

3. Práva a povinnosti účastníka

3.1. Účastník je povinný písomne informovať poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny.

3.2. Nezasahovať do nainštalovaného zariadenia WLAN najmä nepripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka určená, neprekladať účastnícku zásuvku a nerozširovať počet účastníckych zásuviek.

3.3. Na výstupný bod LAN (účastnícku zásuvku) pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám a boli riadne zakúpene v špecializovaných obchodoch.

3.4. Umožniť poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon údržby, kontroly a odstránenie poruchy.

3.5. Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník: 1. meno, 2. telefónne číslo, 3. miesto a druh poruchy, 4. dátum a hodinu nahlásenia poruchy.

3.6. Poruchu oznámi účastník telefonicky na číslo poruchovej služby 038 202 12 12 alebo osobne do sídla poskytovateľa.

3.7.V prípade vzniku poruchy zapríčinenej účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka.

3.8.V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za výjazd podľa platnej Tarify.

3.9.V prípade poruchy, ktorú účastník nezavinil, má právo na bezplatné odstránenie zo strany poskytovateľa.

3.10.Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, bude táto skutočnosť považovaná za omeškanie úhrady ceny.

3.11 Účastník je povinný akceptovať vykonanie aktualizácie prijímacej antény (aktualizácia firmvéru s cieľom zvýšiť bezpečnosť) vrátane prípadnej 5 minútovej odstávky (zvyčajne v noci).

3.12. Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti Internet, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.

4. Reklamačný poriadok

4.1. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehote , poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

4.2. Poskytovateľ písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote, do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však 30 dní a zároveň písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4.3 Reklamácia vo veci prešetrenia ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnutú službu.

4.4 Účastník reklamáciu podáva písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo telefonicky na číslo technickej podpory 038 202 12 12, prípadne aj emailom na admin radionet.sk. V prípade reklamácie týkajúcej sa rýchlosti poskytovateľ premeria rýchlosť za účastníckou zásuvkou v domácnosti užívateľa prostredníctvom transparentného testu rýchlosti, ktorý prevádzkuje nezávislá strana www.speedtest.net. Pri meraní užívateľ zabezpečí aby v čase merania nebol do siete pripojený žiadny počítač ani zariadenie využívajúce internet.

4.4. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

4.5. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom v trvaní minimálne 24 hodín. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.

4.6. Ak účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranne 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.

5. Odstúpenie od Zmluvy

5.1. Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií i v prípade viazanosti:

5.1.1. do termínu ukončenia prác na zriadení LAN a WLAN (účastníckej prípojky), je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a práce, viď cenník časť inštalácia;

5.1.2. ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;

5.1.3. ak poskytovateľ ani po reklamácii neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami napríklad zniģenie rýchlosti internetu o viac ako 60% a pravidelné výpadky);

5.1.4. ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase.

5.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:

5.2.1. ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení ach poskytovateľa, najmä antény, routre a switche na strechách a spol. priestoroch.

5.2.2. ak účastník žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;

5.2.3. ak účastník neoprávnene zasahuje do zariadenia WLAN alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;

5.2.4. ak účastník nezaplatil cenu za poskytnutie dátovej služby za obdobie, v ktorom mu služba bola poskytnutá, resp. mešká s úhradov viac ako 30 dní;

5.2.5. ak účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania alebo internet využíva na páchanie trestnej činnosti;

5.2.6. ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby;

5.2.7. ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.

5.3. Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomnou formou doručením druhej strane.

5.4. Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.

5.5. Zmluvu, pri ktorej nie je definovaná viazanosť, môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek strana. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, po doručení výpovede a trvá jeden mesiac.

6. Predmet Zmluvy

6.1. Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služby je:

6.1.1. záväzok poskytovateľa zriadiť pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytovať účastníkovi počas trvania zmluvy službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve

6.1.2. záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za poskytované služby cenu podľa tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve.

7. Osobitné ustanovenia

7.1. Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich účastník odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.

7.2. Poskytovateľ je povinný na základe § 56 ods.4 Zákona informovať účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho podkladu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, fakturácie a evidencie účastníkov spracúvať osobné údaje účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č.428/2002 Z.z. počas doby platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, akademický titul a adresu. Ak ide o právnickú osobu, alebo fyzickú osobu podnikateľa: obchodné meno a sídlo podnikania.

7.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť 1.9.2016.

INTERNET RADIO www.radionet.sk RadioNET s.r.o. IČO: 50442112 DIČ: 2120325141 Tel: 0948 651 661 A.Kmeťa 531, 957 01 Bánovce nad Bebravou

Dňa 1.9.2016 Martin Jursa, Konateľ RadioNET s.r.o.

Dňa Účastník