

VŠEOBECNÉ PODMIENKY siete SANYnet

na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet

vydané podľa § 40 a nasl. zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).

Silli Alarm s.r.o.so sídlom Šupkova 44/4, 97681 Podbrezová, Slovenská Republika, IČO 45918287 a Ing. Michal Zeman – MZcomp so sídlom J.D. Matejovie 1717/82, 97652 Čierny Balog Slovenská Republika, IČO 37205391 (ďalej len „poskytovatelia“) oprávnený zriaďovať a prevádzkovať verejné siete v zmysle Všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a služieb VP 1/2008, ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby Internet a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s poskytovateľmi – účastníkmi elektronickej služby (ďalej len „účastníci“), vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“)

Článok I.

Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto všeobecných podmienok:

„**Všeobecnými podmienkami**“, v skratke „VP“ sa rozumejú tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet. „**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala poskytovateľov o uzavretie Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej komunikačnej služby Internet. „**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je vo zmluvnom vzťahu s poskytovateľmi na základe Zmluve o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet. „**Špecifikácia služieb internetového prístupu**“, je definovanie objednanej služby, ktorú si účastník objednal. Stanovuje požadované technické parametre, a je súčasťou Zmluvy o pripojení. „**Koncovým užívateľom**“ sa rozumie užívateľ, ktorý neposkytuje službu Internet tretej strane. „**Cenník siete SANYNET**“ je platný cenník, kde je uvedená tarifa pre elektronickej komunikačnú službu Internet. „**Internetom**“ sa rozumie celosvetová globálna „sieť sietí“, dovoľujúca užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP. „**Elektronická komunikačná sieť SANYNET**“ (ďalej len „SANYNET“), je elektronická komunikačná sieť používaná poskytovateľmi úplne alebo čiastočne na poskytovanie verejných komunikačných služieb, najmä Internet a prenos dát. „**Pristup do Internetu**“ je pripojenie PC alebo LAN siete do internetu prostredníctvom siete SANYNET, umožňujúce používať jednotlivé nástroje internetu, napr.: e-mail, www, FTP, diskusné skupiny. „**Protokolom**“ sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protíľahlé sieťové objekty a podľa ktorých komunikujú. „**TCP/IP**“ protokoly sa skladajú z TCP (Transmission Control Protocol) transportného protokolu a IP (Internet Protocol) sieťového protokolu. „**E-mailom**“ (elektronická pošta) sa rozumie služba internetu, pomocou ktorej môže účastník posilať a prijímať správy v elektronickej forme. „**www**“ serverom sa rozumie súbor hardvérového a softvérového vybavenia, na ktorom sú umiestnené a spravované www aplikácie. „**Local Area Network**“, v skratke „LAN“ je lokálna počítačová sieť, prepojenie dvoch alebo viacerých počítačov so vzájomnou možnosťou komunikácie a so spoločným využívaním zdrojov (diskov, tlačiarň, softvéru). „**Šírka prenosového pásma**“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvoma koncovými bodmi verejnej siete, udáva sa v Mbit/s. „**Porucha služby Internet**“ je stav, ktorý znemožňuje používanie služby Internet v stanovenom rozsahu a kvalite. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie. „**Vírus**“ označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕčuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom. „**Spam**“ označuje nevyžiadajú e-mailovú správu, ktorá bola doručená do mailovej schránky účastníka. Najčastejšie tieto nevyžiadajú e-maily obsahujú reklamné informácie. Spam je emailová správa, o ktorú príjemca nežiadal a často nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto e-mailových správ. „**Pristupový bod**“ je miesto umiestnenia telekomunikačných antén, umožňujúce pripojenie do siete SANYNET pomocou rádiových zariadení podľa normy 802.11 a/b/g. „**Koncový bod siete**“ je fyzický bod siete, štandardné sieťové ukončenie na strane užívateľa zásuvkou typu RJ-45, na ktorú sa pripája zariadenie s rozhraním Ethernet. Koncový bod môže byť aj rádiové zariadenie, pracujúce podľa normy 802.11 b/g alebo 802.11a, vysielajúce v bezlicenčnom pásme 2.4GHz a 5GHz, prevádzkované podľa všeobecného povolenia VPR-02/2009. „**Agregácia**“ – parameter vyjadrujúci pomer, koľko účastníkov zdieľa šírku prenosového pásma.

Článok II.

Popis, rozsah poskytovania služby Internet

Služba Internet poskytuje plnohodnotné pripojenie jedného PC alebo LAN do internetu prostredníctvom koncového bodu siete. Pripojenie na Koncový bod je realizované rozhraním Ethernet rýchlosťou 10/100/1000 Mbit/s. Rýchlosť pripojenia na a Prístupový bod pomocou rádiového zariadenia je min 1Mbit/s, max 75Mbit/s. Poskytovatelia garantujú kvalitu služieb v rozsahu podľa Cenníka SANYNET pre službu Internet. Služba Internet je podmienená zriadením koncového bodu siete u účastníka. Služba Internet sa zriaďuje najneskôr 10 dní od podpísania Zmluvy o pripojení, ak nie je v tejto zmluve uvedené inak. Táto lehota môže byť aj dlhšia v súvislosti s technickými možnosťami siete SANYNET. Rýchlosť v jednotlivých programoch služby Internet nie je garantovaná, maximálna možná rýchlosť je do hodnoty v Mbit/s, uvedenej v Cenníku SANYNET pre službu Internet.

Článok III.

Zmluvný vzťah s účastníkom služby Internet

Podmienky poskytovania služby Internet:

1. Poskytovatelia poskytujú službu Internet na základe Zmluvy o pripojení uzavretej s účastníkom. Poskytovatelia a účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a Cenníka siete SANYNET na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet.
2. Zmluvou o pripojení sa poskytovatelia zaväzujú účastníkov sprístupniť a poskytovať službu Internet a účastník sa zaväzuje platiť poskytovateľom cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby Internet podľa týchto Všeobecných podmienok a tarify služby Internet.
3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že žiadateľ požiadajú o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a platnú tarifu služby Internet a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľmi a vyjadrí súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie zmluvy pre účely vykonávania elektronickej komunikácie.
4. Poskytovatelia sa zaväzujú účastníkovi zriadiť koncový bod siete do priestorov, kde má účastník zariadenie pomocou ktorého sa chce pripojiť do siete SANYNET, pokiaľ to je technicky možné, a neodporuje to platným technickým normám.

Práva a povinnosti účastníka:

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na Uzavretie Zmluvy o pripojení za podmienok, stanovených v týchto Všeobecných podmienkach a poskytnutie služby Internet v rozsahu dohodnutom v Zmluve o pripojení, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa platného cenníka, ak v zmluve nie je dohodnuté inak,
 - b) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľov, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľov, okrem porúch, za ktoré zodpovedá účastník
 - c) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom v súlade s týmito podmienkami toto právo musí uplatniť u poskytovateľov najneskôr do dvoch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
2. Účastník je povinný:
 - a) užívať službu iba v súlade s príslušnou Zmluvou o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami
 - b) platiť cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby Internet v súlade so Zmluvou o pripojení, Všeobecných podmienkach a platnou tarifou služby Internet podľa cenníka siete SANYNET.

- c) Ihneď ohlásiť poruchu služby internet
- d) poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného telekomunikačného zariadenia a umožňovať prístup k prípojnému vedeniu a dovoliť jeho použitie pracovníkom poskytovateľov, ktorí potrebujú využiť spojenie pri výkone svojej práce a riadne sa preukážu.

Práva a povinnosti poskytovateľov:

1. Poskytovatelia majú okrem ďalších práv, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na zaplatenie ceny za sprístupnenú a poskytovanú službu Internet podľa Zmluvy o pripojení a podľa platného Cenníka siete SANYPNET.
 - b) dočasne prerušiť poskytovanie služby Internet z dôvodu:
 - I. jej zneužívania, aktivít narušujúcich integritu siete ST-IP, najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na prístupové heslá, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií - počítačové infiltrácie /Trojské kone, vírusy, červy), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „netikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu
 - II. nezaplatenia splatnej ceny do 25 dní odo dna splatnosti faktúry, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení,
 - III. plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 - IV. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka,
 - V. zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s týmito podmienkami,
 - VI. vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej, alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivých, obťažujúcich alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy či výhražných informácií,
 - VII. účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení na narušenie siete SANYPNET, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo sieti SANYPNET; účastník sa pokúsi o preťaženie siete SANYPNET akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete SANYPNET.

Článok IV.

Uzavretie Zmluvy o pripojení, trvanie, zánik.

1. Žiadateľ o službu Internet má právo na uzatvorenie Zmluvy o pripojení za podmienky, že súhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami, platnou tarifou podľa Cenníka siete SANYPNET pre službu Internet a zriadenie Koncového bodu siete je technicky realizovateľné.
2. Poskytovatelia majú právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení so žiadateľom, ak žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet, a ak nepredloží všetky doklady požadované poskytovateľmi na jej uzavretie. Poskytovatelia majú právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení tiež v prípade, ak žiadateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Zmluve o pripojení, Všeobecných podmienkach, pretože je dlžníkom poskytovateľov, alebo iného telekomunikačného podniku, alebo ak niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy o pripojení s ním, alebo Zmluvu o pripojení z tohto dôvodu vypovedal.
3. Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú môže účastník vypovedať: z akéhokoľvek dôvodu.
4. Výpovedná lehota je dva mesiace ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak.
5. Zmluvu o pripojení je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve o pripojení. Pre objednanie prípadne zmenu parametrov alebo zmenu rozsahu služby alebo zmenu programu služby je možné uzatvoriť dodatok k Zmluve o pripojení aj inou ako písomnou formou na základe návrhu účastníka.
6. Poskytovatelia sú oprávnení vypovedať Zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú ak poskytovatelia ďalej nemôžu poskytovať verejnú elektronickej komunikačnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
7. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Začne plynúť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
8. Zmluva o pripojení zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - d) výpoveďou Zmluvy o pripojení,
 - e) odstúpením od Zmluvy o pripojení,
 - f) smrťou alebo zánikom účastníka,

Článok V.

Cena a platobné podmienky

1. Ak nie je cena dojednaná v Zmluve o Pripojení výslovne, platí, že sa na ňu vzťahuje tarifa služby Internet, cenníka siete SANYPNET
2. Sadzby cien za poskytovanie služby Internet, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby Internet, ako aj podmienky, za akých sa sadzby uplatňujú, upravuje tarifa služby Internet podľa cenníka siete SANYPNET
3. Všetky ceny za poskytnutie služby sú účastníkovi vyúčtované spravidla mesačne, tzv. faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak.
4. Platby je možné uskutočniť aj na základe splátkového kalendára, platného pre aktuálny kalendárny rok. V takomto prípade je vyúčtovanie k poslednému dňu kalendárneho roka, alebo ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení.

Článok VI.

Osobitné ustanovenia

1. Poskytovatelia si vyhradujú právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet a Cenník siete SANYPNET pre službu Internet, resp. rozsah poskytovanej služby.
2. Poskytovatelia sú o zmene Všeobecných podmienok alebo tarify služby Internet povinní upovedomiť účastníka, a to najneskôr 15 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo tarify služby Internet. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Všeobecných podmienok alebo tarify služby Internet má účastník právo od Zmluvy o pripojení z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Všeobecných podmienok alebo tarify služby Internet. Odstúpenie je v tomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Všeobecných podmienok alebo tarify služby Internet. V takomto prípade odstúpenia od Zmluvy o pripojení zo strany účastníka mu bude vrátená pomerná časť cien, ktorá bola predplatená na určitý počet mesiacov podľa tarify služby Internet.

Článok VII.

Reklamačné poriadok

Poskytovatelia sú povinní:

- a) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby Internet, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
 - b) vopred oznámiť účastníkom verejných elektronickej komunikačných služieb buď priamo prostredníctvom emailu zaslaného do emailovej schránky účastníka alebo prostredníctvom webovej stránky www.sanynet.sk obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby Internet. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.
1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú, resp. požadovanú službu Internet alebo kvality poskytnutej služby Internet.
 2. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu Internet je účastník oprávnený uplatniť osobne, alebo písomným podaním

v sídle poskytovateľov, alebo písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do posledného dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci v ktorom bola faktúra účastníkovi doručená.

3. Reklamáciu na kvalitu poskytovanej služby Internet je účastník oprávnený uplatniť osobne, alebo písomným podaním na adrese poskytovateľov.
4. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady alebo kvality služby Internet nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované verejné elektronické komunikačné služby.

Článok VIII.

Príslušné právo a rozhodovanie sporov

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
3. Vzťahy medzi účastníkmi a poskytovateľmi, ktoré nie sú upravené v zákone o elektronických komunikáciách, v platnej Zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a Cenníku siete SANYNET pre službu Internet, sa riadia Obchodným zákonníkom c. 513/1991 Zb. v platnom znení.

Článok IX.

Prechodné ustanovenia

1. Vzťahy, ktoré vznikli podľa doterajších predpisov a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet medzi poskytovateľmi a užívateľmi sa považujú za Zmluvy o pripojení medzi poskytovateľmi a účastníkmi v zmysle týchto Všeobecných podmienok.
2. Tieto Všeobecné podmienky dňom účinnosti rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet.
4. Všeobecné podmienky sú zverejnené v sídle poskytovateľov, ako aj na webovej stránke www.sanynet.sk

Článok X.

Záverečné ustanovenie

Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet nadobúdajú účinnosť dňa **1. januára 2013.**

V Podbrezovej a Čiernom Balogu , 01.01.2013

Ing. Róbert GRESCHNER v.r.
Jozef ŠTULRAJTER v.r.
Ing. Michal ZEMAN v.r.