

## **Všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb spoločnosti JP Consulting, Hatvaniho 350, 97901 Rimavská Sobota,**

vydané v súlade so zákonom SR č. 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách.

### **Článok I.**

#### **Základné ustanovenia**

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti JPnet spoločnosti JP Consulting Ing. Július Paľovský, Škultétyho 350, Rimavská Sobota, prevádzka Ul. Hatvaniho 350, Rimavská Sobota, /ďalej len VZP/ upravujú záväzne zmluvné podmienky, vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti JPnet /ďalej len zmluva/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v súlade so zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi. Poskytovateľ uzatvára zmluvu na základe objednávky budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti JPnet. Poskytovateľ poskytuje zákazníkovi verejne dostupnú službu pripojenia k sieti JPnet o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca. Podrobný popis a charakteristika služby je obsiahnutá v Cenníku – Tarife.

### **Článok II.**

#### **Používané vybavenie a zariadenie služby**

1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku /ďalej len vybavenie / sú vo vlastníctve poskytovateľa. 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 (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).
2. Vybavenie pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na poskytovanie služieb / zoznam použitých zariadení uvedený v zmluve časť – zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa /.
3. Zariadenie /router klienta/ bude pripojené k zariadeniu, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto zariadenia, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.
4. Zákazník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1,2, tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Zákazník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.
5. Zákazník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.
6. Zákazník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka.

### **Článok III.**

#### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

##### **1. Poskytovateľ je oprávnený:**

- a) pred inštaláciou previesť na počítači zákazníka nastavenia umožňujúce pripojenie do siete JPnet
- b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky alebo z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo jej ohrozenia či poškodenia,
- c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním e-mailu z dôvodu uvedeného v zmluve
- d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene ceny e-mailom; zmenu cenníkových sadzieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien,
- e) prevádzať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby blízkej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka,
- f) v prípade porušenia povinností zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po predchádzajúcom upozorení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu a po uplynutí dodatočnej lehoty 15 dní od zaslania výzvy na zaplatenie, dočasne odpojiť zákazníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve,

**g)** postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

## **2. Poskytovateľ je povinný:**

**a)** vytvoriť prípojné miesto siete JPnet v mieste pripojenia uvedenom v zmluve /miesto poskytovanie služby/ a to v lehote do 15 dní odo dňa uzavretia objednávky,

**b)** poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,

**c)** udržiavať sieť zariadení rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,

**d)** vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp.

emailom z dôvodu uvedeného v zmluve,

**e)** realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,

**f)** odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (produktu) /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že zákazník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je zákazník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/ podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady,

**g)** poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III., bod 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej novej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,

**h)** nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky zákazníka,

**i)** informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.

**j)** oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so

zmenou účastník môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo zaniká.

**k)** poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto VZP.

## **3. Zákazník je oprávnený:**

**a)** využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,

**b)** požadovať zmeny v rozsahu služieb (produktov) za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa,

**c)** v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcim bez prestávky po dobu dlhšiu ako 24 hodín, je zákazník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

**d)** požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,

**e)** uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to osobne príp. osobou splnomocnenou,

**f)** odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok, ak mu poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje, ak poskytovateľ neoznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

**g)** odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu alebo ju

neposkytuje v dohodnutej kvalite v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamacii, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva alebo v prípade, ak poskytovateľ neoznámi zákazníkovi

výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku má zákazník právo odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

## **4. Zákazník je povinný:**

**a)** pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie inštalované poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,

**b)** nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy na zariadeniach bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

**c)** nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné

- zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
- d)** umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,
  - e)** zaplatiť jednorazový inštalačný poplatok na základe vyúčtovania vystaveného poskytovateľom po inštalácii a podpise zmluvy,
  - f)** riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – rozpisu mesačných platieb dodaného zákazníkovi poskytovateľom. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalačného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bez závadnosť plnenia prijatého od poskytovateľa. Mesačné platby je povinný zákazník uhrádzať výlučne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne v rozpise mesačných platieb s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/ alebo v hotovosti u poskytovateľa. Rozpis mesačných platieb na kalendárny rok poskytovateľ doručuje zákazníkovi vždy najneskôr do 31.1. príslušného roka. V prípade, ak zákazník neobdrží rozpis platieb do 10.1. kalendárneho roka je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr do 10.2. kalendárneho roka. V prípade, že zákazník do 10.2. kalendárneho roka nedoručí takéto oznámenie poskytovateľovi, považuje sa pre daný kalendárny rok rozpis mesačných platieb za riadne a včas doručený.
  - g)** nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
  - h)** využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
  - i)** využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
  - j)** nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, udržiavaniu, zmenám, pozmenšovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predávaníu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom,
  - k)** bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odsťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,
  - l)** zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,
  - m)** zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
  - n)** momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa.
  - o)** akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že používateľ svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných používateľov.

**5.** Zákazník týmto v zmysle § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu poskytovateľ predkladal vyúčtovania služby poskytované na základe zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra bude zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ poskytovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi a ktorá je uvedená v zmluve. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručenú a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle elektronickú faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. V prípade, ak zákazníkovi nebude doručená elektronická faktúra ani do 3 dní po skončení zúčtovacieho obdobia (po splatnosti úhrad za poskytované služby podľa zmluvy), je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť poskytovateľovi, v opačnom prípade sa faktúra považuje za doručenú dňom jej odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ak zákazník v tejto lehote oznámi poskytovateľovi, že elektronická faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry na adresu zákazníka uvedenú v zmluve. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na emailovú adresu zákazníka považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby zákazníkovi.

Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť, že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov, zákazník je

povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z emailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

#### **Článok IV.**

##### **Porušenie zmluvných povinností a jeho následky**

1. Opakované porušenie povinností zákazníka uvedené v čl. III. bod 4. písm. a) až n) sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. V prípade porušenie povinností zákazníka podľa čl. III. bod 4. písm. f) je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, pokiaľ omeškanie zákazníka so zaplatením platby presiahne dobu 45 dní po dni splatnosti. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.
2. V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č.87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z.z. z nezaplatenej čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkovoých dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkove dáta zruší a túto zmluvu ukončí.
3. Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dielčích častiach, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či sietí.
4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VZP. Náhradu škody, na ktorú má zákazník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým zákazník súhlasí, inak v peňažnej forme.
5. Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré zákazník spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním služby, alebo nedostatočnou ochranou prípojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá zákazník. Všetky škody je zákazník povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

#### **Článok V.**

##### **Zmena zmluvy a VZP**

1. Zmluvu a VZP je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí poskytovateľ zákazníkovi alebo zákazník poskytovateľovi. Svojim návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Včasný podpisanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď takto podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi dodatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.
2. Zákazník je oprávnený písomne požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve ( t.j. akákoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akéhokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ poskytovateľ oznámi zákazníkovi prevedenie zmeny v evidencii o zákazníkovi, stáva sa zmena platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a zákazník je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka pri prvom vyúčtovaní služieb nasledujúcim po tejto zmene. V ostatných prípadoch nadobudne zmena platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ zákazník nevznesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá zákazníkom vyžiadaná zmena.

#### **Článok VI.**

##### **Zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. V prípade, že je zmluva uzavretá na dobu určitú, po uplynutí doby poskytovania služieb na dobu určitú pokračuje zmluvný vzťah ďalej, akoby bol uzatvorený na dobu neurčitú, pokiaľ zákazník ako zmluvná strana písomne nepožiadá o ukončenie platnosti zmluvy, jeden mesiac pred uplynutím lehoty uvedenej v Zmluve. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v písomnej dohode zmluvných strán, písomným odstúpením od zmluvy alebo písomnou výpoveďou. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej zmluvnej, inak sú neplatné.
2. Okrem prípadov uvedených v čl. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby (produktu), prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť .
3. Zákazník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

4. V prípade ukončenia zmluvy sa zákazník zaväzuje umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenie a to v vzájomne dohodnutom termíne / najneskôr do 7 od zániku zmluvy /, pričom rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne. Poskytovateľ je povinný vrátiť zákazníkovi alikvotnú časť uhradeného mesačného paušálu.
5. V prípade ukončenia zmluvy je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 7 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1,0 € za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.
6. Pokiaľ sa zákazník rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby (produkty) poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby (produktu) podľa aktuálneho cenníka tarify.

#### **Článok VII.**

##### **Ďalšie dojednania**

1. Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazníkovi preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.
2. Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené so zmluvou a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.
3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.
4. Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom.
5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.
6. Zákazník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.
7. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
8. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 365 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmarení účelu zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.
9. V prípade, ak sú služby poskytované s agregáciou, nemôže byť Účastníkovi garantované dodržanie kapacitných (rýchlostných) parametrov takto poskytovaných služieb. Z uvedeného vyplýva že Poskytovateľ zaručuje Účastníkovi v prípade týchto služieb (poskytovaných s agregáciou) len cieľovú a časovú dostupnosť služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovo hesla, ktoré si účastník sám zvolil a ktorého utajenie je povinný sám zabezpečiť.
10. Zákazník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo služieb na podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do:
  - a) akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane prenosu obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na sieti INTERNET a JPnet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
  - b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
  - c) získavať neoprávnený prístup do počítačových a iných elektronických sietí, rozširovať tzv. malware, vírusy, modifikovať, ničiť dáta, neoprávnene získavať iné informácie a údaje, používať formy činností označovaných ako hacking, cracking alebo neoprávnene monitorovať alebo užívať dáta tvoriace súčasť zariadení výstupu (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu, siete,
  - d) svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky; posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór a/alebo jednotlivým adresátom, najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu, inak zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikne.
11. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb za predpokladu, že zákazník poruší niektoré z ustanovení bodu 10 tohto článku.
12. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť pre účastníkov pri poskytovaní služby vhodné opatrenia umožňujúce zamedzeniu preťaženiu Sieť z dôvodu ochrany jej prevádzkyschopnosti, rovnako aj z dôvodu ochrany kvality poskytovaných Služieb. Opatrenia môžu spočívať najmä v zamedzení prístupu k niektorým serverom alebo IP adresám siete, obmedziť vybrané prenosové protokoly alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie služby zákazníkom.

#### **Článok VIII.**

**Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 – Nariadenie:**

## **1. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania.**

Poskytovateľ JPnet internetu podľa uvedeného nariadenia neukladá obmedzenia používania vlastných koncových zariadení pripojených k sieti za prípojným bodom, ktorý sprístupňuje službu prístupu k sieti internet a je vo vlastníctve poskytovateľa. Koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. Riešenie sťažnosti koncových užívateľov a nápravné prostriedky s tým súvisiace sú uvedené vo reklamačných podmienkach.

**1.2.** Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo povinností uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci sme ako poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu. Užívateľ má prostredníctvom Služby prístupu k sieti internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať všetky dostupné aplikácie a služby, len ak sú v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania.

**1.3.** Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi predpismi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia splnenia povinností voči oprávneným orgánom verejnej moci, zachovania bezpečnosti a integrity Sieť a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Sieť Poskytovateľa. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Sieť prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie stanoveného účelu.

**1.4.** Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.

Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služieb internetového prístupu a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu uvedených informácií. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Sieť internet, ktoré by mohli ovplyvniť Služby internetového prístupu alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov v rozsahu uvedených informácií.

## **2. Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

**2.1.** Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom bezdrátovej WiFi technológie, potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenej tarife internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre tarifu služby internetového prístupu pri bezdrátovej wifi technológii rovná hodnote 25 percent z Maximálnej rýchlosti v danej tarife služieb internetového prístupu.

**2.2. Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

**2.3. Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 24:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v cenníku uvedená ako rýchlosť downstream a upstream. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

**2.4. Významné odchýlky** od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

**2.5.** Uvedené hodnoty rýchlostí internetového pripojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade downstream ako množstvo prijatých dát a v prípade upstream ako množstvo odoslaných dát) v jednotkách kilo bit za sekundu ( kBit/s ).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení a ich množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť účastníka od vysielacieho zariadenia bodu AP siete – čím ďalej je účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia, poveternostné vplyvy – hmla, hustý dážď, sneženie, nízke a vysoké teploty a počet účastníkov zapojených na rovnakom vysielacom zariadení - bodu AP siete; čím viac účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá

rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

**2.6.Príklad:** Počet zákazníkov zapojených na rovnakom vysielacom zariadení - bodu AP siete – zákazníci na jednom

vysielacom zariadení zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri Maximálnej rýchlosti pri tarife 10M na technológii WiFi (10Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,8 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 11,7 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 20 sekúnd.

b) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 5,6 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri tarife 10M na technológii WiFi je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 4 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 16,7 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 29 sekúnd.

**2.7.** Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní - pri rádiovom pripojení Wi-Fi - priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovéj siete v smere vyžarovania . Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

**2.8.** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

**2.9.** Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

### **3. Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom**

1. Pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené v týchto všeobecných podmienkach-reklamačný poriadok 1.2.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy, má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

### **4. Mechanizmus na urovanie sporov**

1. Na právne vzťahy, ktoré vyplývajú zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí, že sa budú riadiť právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky a to aj v prípade, ak Účastník je cudzincom.

2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa platných právnych predpisov SR.

3. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Tarife, sa riadia v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka, ďalej ustanoveniami Zákona a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.

4. Všetky prípadné spory, ktoré vzniknú medzi Poskytovateľom a Účastníkom v súvislosti so Zmluvou, sa budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, rokovaním alebo vzájomnou dohodou.

5. Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia vybavenia reklamácie.

## **Článok IX.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a funkčné pripojenie zariadenia zákazníka, toto pripojenie a inštalácia boli zákazníkom odskúšané, boli vykonané bezvadne a spĺňajú požiadavky zákazníka. Ďalej zákazník svojim podpisom zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby (produktu) vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, VZP) a súhlasí s nimi.

2. V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

3. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom.

4. Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti Internet.

## Reklamačný poriadok

podľa zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku IX. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti JP Consulting.

### 1. Úvodné ustanovenia

**1.1.** Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet

spoločnosti JP Consulting (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

**1.2.** Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

a) správnosť faktúry,

b) zistenie závady poskytnutej služby alebo zariadenia,

c) dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

**1.3.** Poskytnuté zariadenie pre sieť JPnet, bližšie špecifikované v článku II.ods.2 Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa .

**1.4.** Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto VZP.

### II. Reklamácia kvality služby

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

#### Uplatňovanie reklamácie kvality služby

**2.1.** Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich spoločnosti JP Consulting, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku v pracovnom čase na telefónnom čísle 047/56 333 11, 0908443720, mimo pracovnú dobu sms správou na 0908443720, email na [servis@jpnet.sk](mailto:servis@jpnet.sk), pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku III. ods. 3 písm. e) Všeobecných zmluvných podmienok osobne na adrese prevádzky. Reklamácia musí obsahovať: **a/** meno, priezvisko alebo obchodné meno účastníka, **b/** číslo zmluvy / variabilný symbol, **c/** predmet reklamácie s uvedením podrobností, **d/** vlastnoručný podpis účastníka.

Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

**2.2.** Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti JP Consulting vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude

zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

**2.3.** Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď. ) sú servisní technici povinní začať s opravou do 24 hodín od nahlásenia.

**2.4** Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

#### A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť JPnet spoločnosti JP Consulting, viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

#### B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenu poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

**2.5.** Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.

Ak si zákazník zakúpil v inštalačnom doplatku zariadenie, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy.

**2.6.** Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti JP Consulting platných v čase hlásenia poruchy.

#### Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

**2.7.** Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na



reklamáciu.

**2.8.** Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať písomne.

### **III. Reklamácia správnosti úhrady**

**3.1.** Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie čl. II. bod 2.1. tohto reklamačného poriadku.

**3.2.** Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení čl. II. bod 2.7. a 2.8. tohto reklamačného poriadku.

**3.3.** Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti JPnet.

### **IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

**4.1.** Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

**4.2.** Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

**4.3.** Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

**4.4.** V prípade, ak je Užívateľ spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) a je nespokojný so spôsobom vybavenia svojej reklamácie, alebo sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv, má právo požiadať JPnet o nápravu. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu doručiť písomne na adresu prevádzky.

Ak JPnet na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedali zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedali viac ako 30 dní od odoslania žiadosti, je spotrebiteľ oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARSS“).

**4.5.** Orgánom alternatívneho riešenia sporu pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www.soi.sk). Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú oprávnené právnické osoby, ktorých zoznam spolu s ostatnými informáciami ohľadne alternatívneho riešenia sporov je uvedený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

**4.6.** Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ podá spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARSS, pričom môže využiť formulár, ktorý tvorí prílohu č.1 zákona o ARSS. Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Spotrebiteľ sa môže vždy obrátiť aj na miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

**4.7.** Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, a nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, má právo na mimosúdne riešenie sporov podľa § 75a Zákona o elektronických komunikáciách, predloží návrh Úradu pre reguláciu elektronických a poštovních služieb

### **V. Záverečné ustanovenia o reklamačnom konaní**

**5.1.** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom poskytovateľovi služieb, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti JPnet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti JPnet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

**5.2.** Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti JPnet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach.

Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 09.10.2018.