

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I Úvodné ustanovenia

1. V-LAN, s.r.o., Včelná 878/17, 053 61 Spišské Vlachy
IČO:46 794 654,
DIČ:2023575070,
Tel: +421(0)948 535212
bankové spojenie: 0774181001/5600,

V-LAN s.r.o.

ďalej len „V-LAN“ alebo „Poskytovateľ“, vydáva podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) Všeobecné podmienky naposkytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet(ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva apovinnosti R.Müllera ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Poskytovateľa o poskytovanie služby a uzavru s ním zmluvu o pripojení.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

- Služba** je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom
 - Wireless technológie
 - LAN technológie
 - kombináciou uvedených pripojení**Služby** sú spoplatňované podľa platného **Cenníka**, v ktorom je uvedená tarifa, názov, predmet, obsah a vlastnosti služby.
- Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup** do siete Internet je systémom V-LAN poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie.
- Doplnkové služby** sú služby rozširujúce možnosti používania **Služieb**.
- Zmluva o poskytovaní služieb** je zmluva o pripojení do siete Internet uzavretá medzi Poskytovateľom a Zákazníkom; jej súčasťou sú tieto **Všeobecné podmienky** a **Cenník**.
- Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada Poskytovateľa o poskytovanie služby.
- Zákazník** je záujemca, s ktorým Poskytovateľ uzavrel Zmluvu o poskytovaní služieb. Zákazník a Poskytovateľ sa spoločne označujú ako **Zmluvné strany**.
- Cenník** je platný sadzobník cien (tarifa) za poskytovanie služby vydávaný Poskytovateľom.
- Registračný poplatok** je jednorázová platba za aktiváciu služby.
- Fakturačný deň** je to pravidelnemesačne sa opakujúci dátum vystavenia faktúry za služby podľa zmluvy na nasledujúci mesiac..
- Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu akvalite, a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenia.
 - Porucha na strane Zákazníka** - je porucha zapríčinená vedomým alebo nevedomým konaním Zákazníka, a ktorej rozsah je viazaný na SW a HW vybavenie patriace Zákazníkovi. Jej odstránenie je plne v kompetencii Zákazníka.
 - Porucha na strane Poskytovateľa** - je porucha, ktorej rozsah nie je viazaný na SW a HW vybavenie patriace zákazníkovi, a ktorej odstránenie je v rámci kompetencií Poskytovateľa.
 - Objektívna porucha** - je porucha zapríčinená okolnosťami nad rámec kompetencií Poskytovateľa a Zákazníka. (poveternostné vplyvy, živelná pohroma,...)Zákazník si je vedomý, že šírenie mikrovlnného wireless signálu je objektívne horšie v prostredí ako: ťažké, husté mraky, hustý dážď, sneženie, výpadok alebo elektrického prúdu. Poruchy vyplývajúce z takéhoto stavu nie sú zapríčinené Poskytovateľom, a preto ich nie je možné reklamovať. Tieto vplyvy môže Zákazník do istej miery eliminovať použitím technického zariadenia, vyššej kvality. Výber technického zariadenia uskutoční Zákazník sám po dohode s dodávateľom tohto zariadenia.
- Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bezvedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi, spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahluje IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom, týmto môže zapríčiniť poruchu na strane Zákazníka. Zákazník si je preto vedomý, že pre riadne užívanie služby je vhodné používať kompatibilné antivírusové programy.

13. **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadneaj na odstraňovanie vírusov.
14. **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktoré bola doporučená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
15. **Nevyžiadaná prevádzka** na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, apod.)
16. **Obchodný partner** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.
17. **Zmluvná pokuta** je zabezpečovací prostriedok plnenia si zmluvných povinností.

Článok III

Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

1. Poskytovateľ poskytuje službu na základe Zmluvy poskytovaní služieb, ktorú uzavrie so Zákazníkom podľa§ 44 zákona o elektronických komunikáciách. Poskytovateľ môže odmietnuť uzavrieť Zmluvu o poskytovaníslužieb, ak:
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalitetchnicky neuskutočniteľné;
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkomPoskytovateľa alebo neposkytne pravdivé údaje potrebné k fakturácii
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v Zmluve o pripojení a poskytovaní služieb, v Technickej špecifikácii služby, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby a produkty.
3. Podrobnosti o službe sú uvedené v Technickej špecifikácii služby a v Cenníku.
4. Službu možno poskytovať, len ak Záujemca má funkčné a správne nakonfigurované technickévybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. Poskytovateľ sprístupní službu Zákazníkovi do jedného pracovného týždňa po pripísaní príslušnej sumy zaregistračný poplatok a minimálne 1 mesačný paušálny poplatok na účet Poskytovateľa.

Článok IV

Zmluva o poskytovaní služieb - postup pri uzatváraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na základe objednávky Záujemcu. Zákazník tak môže urobiť v sídle spoločnosti, u Obchodného partnera, telefonicky, alebo priamo mailovej adresy vlan.muller@gmail.com.
2. Po obdržaní objednávky Poskytovateľ alebo jeho Obchodný partner pripraví návrh Zmluvy o poskytovaníslužieb a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží Zákazníkovi (osobne, príp. poštouodoporučene). K návrhu pripojí tieto Všeobecné podmienky a Cenník. **Proces môže zákazník urýchliť, ak bez objednávky poštou pošle na adresu V-LAN, s.r.o. Včelná 878/17, 053 61 Spišské Vlachyúž vyplnenú a podpísanú Zmluvu o poskytovaní služieb, ktorú mu obratom potvrdenú pošle Poskytovateľ naspäť (predloha zmluvy je na www.vlan.sk).**
3. Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 21 dní odo dňa jeho predloženia Záujemcovi.
4. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonnýzástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V menoprávnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonomurčenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
5. Podpísanú zmluvu Záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručíPoskytovateľovi (osobne, príp. poštou). Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda ajúčinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Následne Poskytovateľvystaví a obratom doručí Zákazníkovi prvú faktúru vystavenú podľa Zmluvy o poskytovaní služieb, vrátane registračného poplatku.

Článok V

Práva a povinnosti Zákazníka

1. **Zákazník má právo na**
 - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v Zmluve o poskytovaní služieb, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku;
 - b) bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa;
 - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak Poskytovateľ neposkytovanie službyzavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby;
 - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
 - e) obdržať od Poskytovateľa všetky potrebné parametre na inštalovanie Služby

2. Zákazník je povinný

- a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
- b) používať službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Zmluvou o poskytovaní služieb, týmito Všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecnezáväznými právnymi predpismi;
- c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám.
- d) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
- e) oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy o poskytovaní služieb;
- f) zdržať sa konaní, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (č. I. VI ods. 2 písm. c) a nie umožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
- g) poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť k plneniu Zmluvy o poskytovaní služieb.
- h) Na základe Všeobecného povolenia č. VPR-01/2001 Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky v znení zmeny č. 1 zaslať na vyplnenom tlačive na adresu príslušného odboru štátneho dohľadu v kraji termín zavedenia svojho rádiového zariadenia do prevádzky pokiaľ sa jedná o zariadenie pracujúce v šírke pásma 2400-2483,5 MHz.

Článok VI

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v účtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne;
- b) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov;
- c) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzatvorením zmluvy pripojení udeľuje svoj súhlas;
- d) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka
- e) na zmluvnú pokutu v prípade porušenia doby viazanosti zmluvy zo strany Zákazníka

2. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník:

- a) nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vovýčtovaní;
- b) porušuje zmluvné podmienky;
- c) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobene správne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil;

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Poskytovateľ oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.

4. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní služieb s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;
- b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
- c) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavini;
- d) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.vlan.sk;
- e) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;
- f) viesť evidenciu osobných údajov uvedených v Zmluve podľa zákona č. 122/2013 Z. z. v platnom znení alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva zmysle § 63 Zákona o elektronických komunikáciách a ktoré podliehajú ochrane podľa § 56 Z. z. o elektronických komunikáciách z 1.11.2011 a to minimálne na dobu trvania platnosti Zmluvy, resp. na dobu neurčitú.
- g) uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán na účely vyšetrovania, odhaľovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením odo dňa uskutočnenia komunikácie počas 6 mesiacov podľa § 58 ods 5 zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách z 1. novembra 2011 vrátane jeho neskorších zmien a súvisiacich ustanovení v príslušnom zákone (§ 63 Z. z. o elektronických komunikáciách).

Článok VII Zmena zmluvy

1. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov. Ak dôjde k zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka.
2. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj tak, že Poskytovateľ vykoná zmenu v službe na základe účastníkom vyplnenej a doručenej objednávky.

Článok VIII Doba trvania zmluvy

1. Zmluva o poskytovaní služieb sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, žes a uzatvára na dobu určitú.
2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho avýpoveďou resp. odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo v samotnej Zmluve.
3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
4. Podmienky vypovedania Zmluvy o poskytovaní služieb s konkrétnou dobou viazanosti budú upravené priamo v konkrétnej zmluve.
5. Doručením písomnej výpovede Zmluvy o poskytovaní služieb začína plynúť výpovedná lehota, ktorá skončí fakturačným dňom.
6. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník:
 - a) nedodržiava podmienky Zmluvy o poskytovaní služieb
 - b) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu používania služby;
 - c) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie podľa čl. VI ods. 2 písm. c)
7. V prípade vypovedania zmluvy zo strany Zákazníka pred ukončením doby viazanosti dohodnutej s Poskytovateľom, má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške mesačných poplatkov za obdobie od uplynutia výpovednej doby do posledného dňa pôvodne dohodnutej doby viazanosti so Zákazníkom, čo Zákazník berie podpisom Zmluvy o poskytovaní služieb v plnom rozsahu na vedomie.

Článok IX Reklamačný poriadok

1. **Zákazník je oprávnený podať reklamáciu**
 - a) na správnosť úhrady,
 - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené najmä v článkoch II./11 a,c,13,15, III./4; V./2a,b; VI./1b,2a,b,c týchto Všeobecných podmienok.
2. Reklamáciu je Zákazník oprávnený podať písomne a doručiť Poskytovateľovi v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí 30-dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
3. V písomnej reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
4. Spoločnosť Poskytovateľ rozhodne o reklamacii a Zákazníkovi písomne oznámi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti Poskytovateľ. Rozhodnutie o reklamacii bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Poskytovateľ aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal Poskytovateľ pri rozhodovaní o reklamacii.
5. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za Služby riadne a včas. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.
6. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po zúčtovacom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Poskytovateľ dohodne so Zákazníkom iný spôsob odškodnenia.
7. Poskytovateľ je oprávnený poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií Zákazníkov tretej osoby, ktorých zoznam bude zverejnený na internetovej stránke www.vlan.sk

8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.
9. **Alternatívne riešenie sporov** podľa §75 Zákona o elektronických komunikáciách. Úradpre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu; alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom, ak tento zákon neustanovuje inak.
10. **Mimosúdne riešenie sporov** : Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu,¹³) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s podnikom poskytujúcim sieť alebo služby.
- Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje sieť alebo služby, v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
 - Návrh obsahuje
 - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
 - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
 - c) názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
 - d) predmet sporu,
 - e) odôvodnenie súhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
 - f) návrh riešenia sporu
 - K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
 - Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
 - Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa
 - a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
 - b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 45 ods. 2.
 - Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
 - Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi účastníkom a podnikom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety účastník a podnik upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Článok X. Sankcie

1. Ak v lehote splatnosti nedôjde zo strany Zákazníka k úhrade peňažného záväzku alebo jeho časti zaplnenia poskytnuté Poskytovateľom Zákazníkovi na základe Zmluvy (ďalej len „peňažný záväzok“), má Poskytovateľ voči Zákazníkovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1 % z sumy nezaplateného peňažného záväzku denne. Nárok Poskytovateľa na úrok z omeškania alebo náhradu škody podľa článku XI. nie je týmto dotknutý
2. Úrok z omeškania zo sumy nezaplateného peňažného záväzku je splatný po uplynutí dňa, ktorý je akodeň splatnosti peňažného záväzku uvedený vo faktúre, ktorou Poskytovateľ vyúčtoval Zákazníkovi peňažný záväzok.

Článok XI. Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

1. Poskytovateľ a Zákazník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a Všeobecných podmienkach, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak vo Všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. Poskytovateľ a ani Zákazník si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

2. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu v oblasti pokrytia v dôsledku poveternostných a iných vplyvov počasia.
4. Účastník berie na vedomie, že zvolené Služby podľa uzatvorenej Zmluvy môže využívať len v geografickej oblasti, ktorá je pokrytá potrebným rádiovým signálom v dostatočnej kvalite podľa Technickej špecifikácie služby.
5. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok XII.

Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

1. Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú podnikom V-LAN, s.r.o. je 20% z maximálnej uvádzanej aktuálnej rýchlosti.
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.
3. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 18:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program Služby; Bežne dostupná rýchlosť a Minimálna rýchlosť sa pri programe Služby poskytovanej v Redukovanom profile odvodzujú od Maximálnej rýchlosti programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile.
4. Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
5. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).
6. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva 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 vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu, stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na rovnakom káblovom zväzku; 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.
7. Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach Článok IX. 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.
8. Počet zákazníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode – zákazníci na jednom prístupovom bode zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

V-LAN, s.r.o.
Včelná 878/17, 053 61 Spišské Vlachy
IČO: 467 94 654, DIČ: 202 367 56 70
Pečiatka a podpis