

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby internet

1. Sieť PSN je sieť na území SR pripojená k celosvetovej sieti Internet jedným alebo niekoľkými prístupovými linkami.
2. Prevádzkovateľom siete PSN je spoločnosť PScomp plus – Stanislav Matušik (ďalej iba PScomp plus).
3. Zákazník je užívateľ služieb siete PSN a siete Internet na komerčnom základe podľa zmluvy s prevádzkovateľom.
4. Pripojené miesto je miesto umiestnenia uzla siete PSN
5. Pevná linka je pevná linka slovenských Telekomunikácií, resp. rádiový spoj, prenajatá zákazníkom z miesta umiestnenia jeho siete do prípojného miesta siete PSN.
6. Pripojenie pevnou linkou je nepretržitý prístup zákazníka prostredníctvom príslušného zariadenia
7. Rýchlosť pripojenia je prenosová rýchlosť pripojenia zákazníka do prípojného miesta.
8. Aktivácia, resp. deaktivácia prístupu je akt PScomp plus, ktorým umožní, resp. znemožní pripojenie zákazníka.

Čl. 1. Vznik zmluvy

1. Zmluva o poskytovaní prístupu k sieti Internet prostredníctvom siete PSN je uzavretá prijatím návrhu PScomp plus prostredníctvom vlastných predajných miest alebo splnomocnených zástupcov.
2. Zmluva musí byť uzavretá v písomnej podobe a potvrdená podpismi splnomocnených zástupcov PScomp plus aj zákazníka.
3. Zmluva musí obsahovať presný a nezameniteľný výpočet jednorazovo a periodicky poskytovaných služieb, ceny, príslušné zľavy a význačné platbu s vyznačením periódy platenia.
4. zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú bez viazanosti.

Čl. 2 . Záväzky PScomp plus

1. PScomp plus sa zaväzuje poskytnúť zákazníkovi prístup do siete Internet podľa tejto zmluvy. Pripojenie koncového užívateľa je dátovo a časovo neobmedzené, čím je zabezpečená kvalita služieb prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb.
2. PScomp plus sa zaväzuje vytvoriť bezodkladne podmienky na aktiváciu spojenia medzi sídlom zákazníka a príslušným prípojným miestom PScomp plus.
Prístup do siete zabezpečí PScomp plus v dvoch možných variantoch - do rýchlosti 10 Mbit/s /max. agregácia 1:15/ - do rýchlosti 15 Mbit/s, podľa požiadaviek zákazníka
3. PScomp plus má právo odložiť pripojenie do času predloženia dokladu o zaplatení poplatkov, príslušnej mesačnej sadzby a prípadných dlhých čiastok a poplatkov z omeškania.
4. PScomp plus umožní zákazníkovi využívať všetky služby Internetu, ktoré sú v súlade s platnými špecifikáciami Internetu, prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 z 25. novembra 2015.
5. PScomp plus sa zaväzuje zabezpečiť dodanie a inštaláciu technických prostriedkov potrebných pre využívanie služieb Internetu zákazníkovi v rozsahu samostatnej objednávky v zmluvných cenách.
6. PScomp plus sa zaväzuje informovať zákazníka o každom plánovanom alebo inak predpokladateľnom obmedzení, či zastavení prevádzky siete PSN minimálne 1 deň vopred elektronicou poštou, ktorú bezplatne zriadil PScomp plus pre zákazníka uvedeného v tejto zmluve.
7. Pscomp plus sa zaväzuje zabezpečiť, aby služby zaplatené zákazníkom boli splnené podľa bodov uvedených v tejto zmluve.

Čl. 3. Záväzky zákazníka

1. Zákazník sa zaväzuje platiť včas ceny za poskytované služby v rozsahu tejto zmluvy podľa faktúr PScomp plus.
2. Zákazník zodpovedá za to, že jeho telekomunikačné zariadenie, ktoré sa aktiváciou pripája na telekomunikačné zariadenia PScomp plus (aj pokiaľ nebolo dodané PScomp plus), má platné technické a bezpečnostné osvedčenia, ktoré sú povinné na prevádzku v Slovenskej republike. Zákazník zodpovedá za stav svojho telekomunikačného zariadenia vrátane nastavenia parametrov. V prípade privolania PScomp plus k neoprávnenému servisnému výjazdu z dôvodu poruchy zariadenia dodaného tretím subjektom, vzniká nárok na uplatnenie náhrady škody podľa aktuálneho cenníka PScomp plus.
3. Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s PScomp plus pri príprave inštaláčnych činností pre aktiváciu, úpravu alebo deaktiváciu telekomunikačného zariadenia PScomp plus súvisiaceho s poskytovanou službou. Súčinnosť spočíva hlavne v zabezpečení prístupu za účelom údržby, opravy alebo aktivácie/deaktivácie zariadenia do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestnené zariadenie PScomp plus súvisiace s poskytovanou

- službou. Inštalované telekomunikačné zariadenia zákazníka po ukončení aktivácie preberie do užívania a ich prevzatie potvrdí podpisom protokolu.
4. Zákazník sa zaväzuje, že telekomunikačné zariadenia dodané PScomp plus nebude žiadnym spôsobom opravovať, upravovať, rozoberať, odpájať alebo preinštalovávať, že telekomunikačné zariadenia neprenehá alebo neposkytne do dispozície tretích osôb a to akoukoľvek formou a na akýkoľvek účel, a súčasne zabezpečí ich maximálnu ochranu pred poškodením, odcudzením, stratou, zničením alebo neoprávnenou manipuláciou.
5. Zákazník sa zaväzuje udržiavať v tajnosti voči tretím osobám prístupové heslá a na požiadanie PScomp plus v prípade podozrenia zo zneužitia treťou osobou ich bezodkladne zmeniť. PScomp plus nezodpovedá za škody spôsobené prístupom neoprávnených osôb a zneužitia pripojenia tretím osobám. V prípade zistenia poskytovania existujúceho pripojenia tretím osobám bude okamžite vypovedaná zmluva zo strany PScomp plus s nárokom na úhradu škôd spôsobených s deaktiváciou služieb a nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 2-násobku aktivačného poplatku.
6. Zákazník sa zaväzuje, že služby PScomp plus bude využívať v súlade s touto zmluvou a v zmysle všeobecne platných právnych predpisov v Slovenskej republike. Zákazník sa zaväzuje nešíriť po sieti PSN a sieti Internet licenčný software bez súhlasu výrobcu, informácie svojím obsahom závadné, resp. obťažujúce (pornografia, inak sa vykonávať činnosť, ktorá nevhodné pre mládež do 18 rokov, odporujúce zákonom SR, popierajúce ľudské práva a podstatu európskej civilizácie, teórie antihumánnych vied, návody na kriminálnu alebo teroristickú činnosť, zakázané ideológie, okultné vedy, informácie úmyselne zavádzajúce atď.), ani vykonávať činnosť, ktorá môže spôsobiť škodu ostatným používateľom Internetu (neautorizované prenikanie do systémov iných užívateľov, šírenie vírusov alebo iných segmentov počítačového kódu, ktoré môžu poškodiť alebo inak obmedziť či zastaviť prevádzku počítačovej siete a iné nezodpovedné narábanie s nimi, spúšťanie násobných procesov s cieľom zahltiť sieť atď.). V prípade takého zistenia bude okamžite vypovedaná zmluva zo strany PScomp plus s nárokom na úhradu škôd spôsobených s deaktiváciou služieb a nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 2-násobku aktivačného poplatku.
7. Zákazník sa zaväzuje nevyužívať služby PSN na komerčné účely v prospech tretích osôb bez písomného súhlasu PScomp plus.

Čl. 4 . Cena služieb a platobné podmienky

1. Cena služieb je v zmysle zákona 18/1996 Z.z. o cenách určená dohodou zmluvných strán tak, že na jednotlivé služby sa bude vzťahovať platný cenník služieb PScomp plus, s ktorým bol zákazník oboznámený.
2. Zapožičané zariadenie je majetkom firmy Stanislav Matušik – PScomp plus, pokiaľ si ho odberateľ neodkúpi do osobného vlastníctva. Po ukončení zmluvného vzťahu zákazník musí zariadenie vrátiť, inak bude od neho vymáhaná čiastka v plnej výške ceny zariadenia.
3. Účtovné obdobie je jeden kalendárny mesiac.
4. Mesačná sadzba za služby podľa zmluvy je účtovaná vopred
5. K cene sa pripočíta daň z pridanej hodnoty podľa platných predpisov.
6. Vyúčtovanú sumu uhradí zákazník bezhotovostným prevodom na účet PScomp plus na základe faktúry PScomp plus alebo v hotovosti.
7. Faktúru zašle PScomp plus zákazníkovi do : 10 dňa v mesiaci so splatnosťou 7 dní.
8. Zákazník môže podľa zmluvy platiť za služby formou zloženia záloh.
9. Proti výške vyúčtovaných poplatkov môže zákazník podať reklamáciu do 30 dní od doručenia faktúry.
10. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na platenie. Výsledok prešetrenia oznámi PScomp plus zákazníkovi do 30 dní od doručenia reklamácie. V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude PScomp plus uznaná za oprávnenú, bude táto zúčtovaná.
11. Zákazník sa zaväzuje, že riadne a včas zaplatí PScomp plus dohodnutú cenu za poskytované služby na základe doručenej faktúry. Ak zákazník neuhradí faktúru do posledného dňa v mesiaci, v ktorom je faktúra splatná, má PScomp plus nárok na úrok z omeškania vo výške 0,5 % z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy 12. Ak zákazník neuhradí faktúru do posledného dňa v mesiaci, v ktorom je faktúra splatná, PScomp plus je oprávnený deaktivovať služby pre zákazníka až do úplného uhradenia faktúry a poplatkov z omeškania s právom účtovať poplatok za opätovnú aktiváciu. PScomp plus je v takomto prípade oprávnený aj deaktivovať služby pre zákazníka v omeškaní, ktoré sú upravené inou zmluvou o poskytovaní pripojenia do siete Internet. Deaktiváciu služieb je PScomp plus i bez predchádzajúceho upozornenia oprávnený vykonať i v prípade zneužívania služieb, vykonávania technických alebo prevádzkových opatrení a rozhodnutia príslušných správnych orgánov Slovenskej republiky, alebo ak to je v dôležitom verejnom záujme v zmysle § 42 ods. 7 zákona 195/2000 Z.z. o telekomunikáciách. V prípade dočasného prerušenia poskytovania služieb PScomp plus nezodpovedá zákazníkovi za akúkoľvek škodu. Opätovná aktivácia je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných záväzkov zákazníka PScomp plus.

13. PScomp plus má právo upravovať ceny služieb ak kurz USD Národnej banky Slovenska-stred prekročí o viac ako 5% hranicu z ročného priemeru, čím nie je dotknuté právo PScomp plus upraviť ceny o rozsah prípadnej inflácie oznámenej v oficiálnej správe Štatistického úradu SR za uplynulý kalendárny rok vo vzťahu k cenovému indexu pripadajúcemu na rovnaké alebo obdobné služby, ako tie, ktoré sú poskytované touto zmluvou.

Čl.5 Zodpovednosť za vady

1. PScomp plus nenesie zodpovednosť za krátkodobú zníženú priepustnosť komunikačných kanálov, ani za zníženú priepustnosť a výpadky spôsobené subdodávateľmi alebo vyššou mocou (napr. katastrofy, lokálne výpadky napájania a pod.).

2. Výpadok internetového pripojenia je potrebné hlásiť na tel. č. 0904039621, v prípade sťažností – telefonicky alebo mailovou komunikáciou

3. PScomp plus nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát prenášaných zákazníkom a tretími osobami v sieti Internet.

4. PScomp plus nenesie zodpovednosť za zneužitie prístupu použitím prístupového hesla zákazníka tretími osobami.

Čl.6 Náhrada škôd

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody, ktoré spôsobili hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselne, a to v plnej výške preukázanej súdnym alebo iným obdobným záväzným rozhodnutím.

2. Na ostatné prípady sa vzťahujú primerané ustanovenia Obchodného a Občianskeho zákonníka.

Čl.7 Zmeny a ukončenia zmluvy

1. Zmeny a doplnenia k zmluve o poskytovaní prístupu k sieti Internet vrátane zmeny cien a rozsahu poskytovaných služieb sa vykonávajú písomným očíslovaním dodatkom zmluvy, podpísanými oboma zmluvnými stranami. PScomp plus je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu zákazníka a bez nároku zákazníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu, ak budú nároky zákazníka zabezpečené na rovnakej úrovni, ako vyplývajú z tejto zmluvy uzavretej s PScomp plus. Zákazník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce mu zo zmluvy na základe predchádzajúceho písomného súhlasu PScomp plus.

2. Zákazník môže predčasne ukončiť zmluvu písomnou výpoveďou s lehotou 30 dní začínajúcou od prvého dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená PScomp plus.

3. Ukončiť zmluvu môžu zmluvné strany aj dohodou k vzájomne dohodnutému dátumu. Za ukončenie zmluvy dohodou sa pokladá aj uzatvorenie novej zmluvy a poskytovaní prístupu do siete Internet, pričom na novej zmluve musí byť uvedené číslo zmluvy, ktorá sa ukončuje.

4. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť zmluvu okamžite bez výpovednej lehoty, ak druhá strana podstatne poruší ustanovenia tejto zmluvy.

5. PScomp plus ukončí poskytovanie služieb zákazníkovi v lehote nie kratšej ako desať kalendárnych dní po skončení platnosti zmluvy s výnimkou okamžitého ukončenia zmluvy.

Čl.8. Osobitné ustanovenia

1. Zákazník vyslovene a neodvolateľne súhlasí s tým, aby sa jeho osobné údaje spracovali výpočtovou technikou a uschovali na prevádzkové účely PScomp plus v elektronickej podobe. V zmysle platných predpisov PScomp plus neposkytne informácie o zákazníkovi tretím osobám a ani neumožní prístup k takýmto informáciám a zaviazne primerane aj svojich zamestnancov, ktorí budú mať k týmto informáciám v rámci služobných povinností prístup.

2. PScomp plus sa zaväzuje, že osobné údaje zákazníka bude používať a uschovávať iba na účely vlastnej potreby.

3. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia súvisiace so zmluvou o poskytovaní prístupu k sieti Internet sa budú realizovať písomne na korešpondenčnú adresu v záhlaví zmluvy.

4. V prípade bezdôvodného neprevzatia zásielky sa za deň doručenia považuje štvrtý kalendárny deň po dni odmietnutia prevzatia zásielky zmluvnou stranou alebo štvrtý kalendárny deň po mámom uplynutí lehoty určenej Slovenskou poštou na prevzatie zásielky v zmysle platných predpisov.

5. Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených v tejto zmluve, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok zmluvy, iba ak by to bolo výslovne zmluvne dohodnuté inak.

Článok 9 Osobné údaje účastníka

1. Spoločnosť PScomp plus na základe §56 ods. 3 Zákona bez súhlasu účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo

c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby,

2. Účastník dáva spoločnosti PScomp plus súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa účastníka pre potreby poštového styku s účastníkom a evidencie týchto údajov.

3. Účastník dáva spoločnosti PScomp plus súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa účastníka na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu spoločnosťou PScomp plus poskytovaných produktov a služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so službami,

4. Účastník dáva spoločnosti PScomp plus súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu telefónne číslo, adresa elektronickej pošty účastníka, získaných spoločnosťou PScomp plus v súvislosti s predajom produktov a služieb a v súlade so zákonom a inými právnymi predpismi, na telefonické kontaktovanie účastníka a zasielanie elektronickej pošty účastníkovi za účelom priameho marketingu spoločnosťou PScomp plus poskytovaných produktov a služieb a vykonávania prieskumov spokojnosti so službami. Elektronicou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email),

5. Účastník dáva spoločnosti PScomp plus súhlas s tým, že činnosti podľa ods. 3 a 4 tohto článku všeobecných podmienok môže spoločnosť PScomp plus vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže účastník kedykoľvek odvolať.

6. Účastník súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov účastníka je spoločnosť PScomp plus oprávnená vyhotovovať kópie a odpisy verejných listín a dokladov predložených účastníkom.

7. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť PScomp plus v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti PScomp plus voči účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám, ktoré spoločnosť PScomp plus poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti PScomp plus voči účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti PScomp plus, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti PScomp plus na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s účastníkom, pri postúpení pohľadávky spoločnosti PScomp plus voči účastníkovi je spoločnosť PScomp plus oprávnená a povinná v zmysle § 43 ods. 13 zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

8. Spoločnosť PScomp plus sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, všeobecnými podmienkami, zmluvou alebo inak dohodnutých s účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.

9. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. PScomp plus je oprávnený na základe zákona o elektronickej komunikácii a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zhrromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka

a) meno, priezvisko a akademický titul,

b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,

c)

číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,

d)

štátu príslušnosť,

e)

výšku pohľadávky za poskytovanú službu,

f)

označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

10. Údaje uvedené v odseku 9 je PScomp plus oprávnený zhrromažďovať a spracúvať za účelom

a)

uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,

b)

fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie a postupovania pohľadávok,

c)

spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronickej komunikácii.

11. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je PScomp plus oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby.

12. Účastník uzatvorením zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre PScomp plus pohľadávky za poskytovanú službu.

13. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený PScomp plusU v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

14. Na účel preukázania skutočností, či nie je dôvod odmietnuť uzatvorenie zmluvy a v záujme svojej účinnej ochrany PScomp plus môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú službu, službu alebo sieť a službu alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže PScomp plus poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok 10 Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia, týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb, a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Spoločnosť PScomp plus si vyhradzuje právo neuzať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých služieb spôsobili okolnosti uvedené vo všeobecných podmienkach a podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

3. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť PScomp plus a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

4. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

5. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, PScomp plus pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak PScomp plus odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti PScomp plus po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

6. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služba za predchádzajúcich šesť mesiacov, PScomp plus umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr od skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

7. 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 služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, PScomp plus má právo

na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,25% za každý aj začatý deň omeškania.

9. Ak PScomp plus zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, PScomp plus preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrovaní reklamácie.

10. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

11. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, PScomp plus nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

12. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť PScomp plus dohodne s účastníkom iný spôsob odškodnenia.

Čl.11 Záverečné ustanovenia

1. Zmluva o poskytovaní prístupu k sieti Internet sa riadi v otázkach, ktoré nie sú v nej výslovne upravené Obchodným zákonníkom, v platnom znení.

2. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu v mieste sídla PScomp plus.

3. Zmluvné strany si zmluvu prečítali porozumeli jej a sú si vedomí právnych následkov, ktoré z nej vyplývajú a prehlasujú, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.

V Čabe, 30. 4.2016, Stanislav Matušik PS comp plus