



## Všeobecné služby.

### podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb spoločnosti XpresNet, spol. s r.o.

(ďalej len „všeobecné podmienky“, „VZP“, „VOP“) sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu pre poskytovanie služieb medzi spoločnosťou

**XpresNet, spol. s r.o., A. Bernoláka 2167/27, 010 01 Žilina**, IČO: 52243745, DIČ: 2121012795, zapísanou v OR Okresného súdu v Žiline a zákazníkom.

Všeobecné podmienky, platná tarifa a prevádzkové poriadky k jednotlivým typom služieb sú zverejnené na internetových stránkach poskytovateľa [www.xpresnet.eu](http://www.xpresnet.eu)

## Článok 1 Definícia pojmov

1.1 Poskytovateľ (Podnik) je spoločnosť **XpresNet, spol. s r.o., A. Bernoláka 2168/31, 010 01 Žilina**, IČO: 52243745, DIČ: 2121012795, zapísanou v OR Okresného súdu v Žiline (ďalej len ako „hlavné obchodné miesto“).

1.2 Zákazník (Účastník) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poskytovateľom uzavrela Zmluvu o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „zákazník“).

1.3 Prevádzkový poriadok je súhrn prevádzkových, technických a obchodných podmienok pre poskytovanie služieb.

1.4 Tarifa je aktuálny a platný cenník služieb poskytovateľa, zverejnený na jeho internetových stránkach, ktorý je tiež k dispozícii na jeho obchodných miestach.

1.5 Zmluva o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb je dokument, uzavretý podľa zákona č. 351/2011 Z.z. v platnom znení, na základe ktorého vzniká právny vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „zmluva“).

1.6 Objednávka služieb je dokument, vyhotovený v písomnej alebo v elektronickej forme, na základe ktorého zriaduje poskytovateľ zákazníkovi službu a uzatvára s ním zmluvný vzťah.

1.7 Služba je služba elektronických komunikácií, poskytovaná na základe zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a zákazníkom podľa aktuálne platných všeobecných podmienok a prevádzkového poriadku pre daný typ služby (ďalej len „služba“).

1.8 Vyúčtovanie služby ( faktúra ) predstavuje daňový doklad, vystavený poskytovateľom v elektronickej ( na požiadanie zákazníka aj v písomnej ) podobe, zverejnený na zákazníckom portáli poskytovateľa na cenu za poskytované

1.9 Koncový bod siete je fyzický prepojavací bod, na ktorom poskytovateľ odovzdáva službu zákazníkovi a zároveň v tomto bode ručí za dohodnuté parametre služby ( ďalej len „ koncový bod „ ).

1.10 Internetové stránky poskytovateľa sú: [www.xpresnet.eu](http://www.xpresnet.eu)

1.11 Zákaznícky portál poskytovateľa je <http://klient.xpresnet.eu>

## Článok 2 Vznik a zmeny zmluvného vzťahu

2.1 Návrh na uzavretie zmluvného vzťahu o poskytovaní služieb, prípadne na jeho zmenu uplatňuje zákazník na základe objednávky, ktorú doručí elektronicke, prípadne poštou poskytovateľovi. Zákazník je povinný k objednávke uviesť identifikačné údaje, na základe ktorých je možné uzavrieť zmluvu, prípadne dodatok k nej. U právnickej osoby sa jedná predovšetkým o obchodné meno, právnu formu, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, štatutárneho zástupcu, adresu pre doručovanie a telefonický a e-mailový kontakt. U fyzickej osoby ide predovšetkým o meno, adresu bydliska, dátum narodenia, telefonický a e-mailový kontakt.

2.2 Objednávku zákazník uplatní osobne na hlavnom obchodnom mieste prostredníctvom vyplneného elektronickeho formulára na internetovej stránke poskytovateľa alebo odoslaním e-mailom na [hotline@xpresnet.eu](mailto:hotline@xpresnet.eu)

2.3 Objednávka nevytvára pre zákazníka právny nárok na dodávku služby a uzavretie zmluvy, najmä ak tomu bránia technické alebo prevádzkové dôvody. V takomto prípade nevzniká zákazníkovi akýkoľvek nárok na úhradu ušlého zisku, prípadne inej náhrady zo strany poskytovateľa.

2.4 Pri vykonávaní právnych úkonov, súvisiacich so zmluvným vzťahom, sa obe zmluvné strany na základe písomnej plnej moci môžu dať zastúpiť inou fyzickou alebo právnickou osobou. Podpis zmocniteľa však musí byť úradne overený.

2.5 Poskytovateľ môže objednávku odmietnuť najmä z týchto dôvodov:

- zákazník úmyselne uviedol nesprávne osobné alebo identifikačné údaje,
- zákazník nemá riadne splnené svoje záväzky voči poskytovateľovi ku dňu predloženia objednávky alebo je možné predpokladať, že svoje záväzky nebude svedomito plniť,

- zákazník odmietol pristúpiť na tieto všeobecné podmienky a na prevádzkový poriadok pre požadovanú službu,
- službu nie je možné zriadiť z technických alebo prevádzkových príčin.

2.6 Ak zákazník splní všetky náležitosti, uvedené v týchto všeobecných podmienkach a v prevádzkovom poriadku požadovanej služby, poskytovateľ tieto akceptuje a vstúpi so zákazníkom do zmluvného vzťahu.

2.7 Zmluvný vzťah nadobúda platnosť dňom uzavretia zmluvy a účinnosť dňom začatia poskytovania služby. Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak.

2.8 Akákoľvek zmena zmluvného vzťahu poskytovateľa a zákazníka musí byť vykonaná formou dodatku k zmluve, odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami v elektronickej alebo písomnej forme.

2.9 V prípade zmeny identifikačných údajov zákazníka je tento povinný zmenu poskytovateľovi nahlásiť v lehote do 7 dní od tejto zmeny do sídla hlavného obchodného miesta, prípadne elektronicke na [hotline@xpresnet.eu](mailto:hotline@xpresnet.eu)

2.10 Prevod práv a záväzkov zákazníka na tretiu osobu je možný len s predchádzajúcim výslovným písomným súhlasom poskytovateľa. Zákazník vyjadruje svoj súhlas so záznamom a archiváciou e-mailovej komunikácie a telefonických hovorov s poskytovateľom pre zvyšovanie kvality poskytovaných služieb a internú kontrolu poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje túto komunikáciu archivovať iba na nevyhnutne potrebný čas, ktorý sám určí.

2.11 Zákazník týmto udeľuje svoj výslovný súhlas na spracovanie informácií, týkajúcich sa jeho osoby v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov. Zároveň súhlasí, aby jeho meno a priezvisko, e-mail a telefónne číslo mohli byť poskytovateľom využité na:

- zisťovanie spokojnosti zákazníka,
- oznamovanie nevyhnutných zmien zo strany poskytovateľa,
- oznamovanie o výpadkoch a plánovanej údržbe siete,
- vykonávanie príležitostných komerčných marketingových akcií.

### Článok 3 Cena služby

3.1 Zákazník je povinný uhrádzať príslušné poplatky poskytovateľovi za poskytované služby podľa aktuálneho cenníka, najneskôr do dátumu splatnosti jednotlivých faktúr.

3.2 Zaplatením sa rozumie moment pripísania peňažných prostriedkov na účet poskytovateľa.

3.3 Poskytovateľ vykonáva evidenciu faktúr a ich úhrad pre každého zákazníka na portáli klient.unidat.sk. Pre prístup k nim zákazník použije prihlasovacie meno a heslo, ktoré mu bolo poskytovateľom odovzdané súčasne so zmluvou.

3.4 Neprevzatie alebo nedoručenie faktúry nezaväzuje zákazníka jeho povinnosti zaplatiť za poskytnuté služby.

3.5 Pri neplnení si platobných povinností zo strany zákazníka je poskytovateľ oprávnený vyčísliť zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 0,1% za každý deň omeškania.

3.6 Ak zákazník v dobe splatnosti, uvedenej na faktúre, neuhradí cenu za poskytované služby, poskytovateľ ho na to bezplatne upozorní a poskytne náhradnú dobu plnenia. Po márnom uplynutí náhradnej doby plnenia je poskytovateľ oprávnený obmedziť poskytovanú službu bez ďalšieho upozornenia a účtovať zákazníkovi upomienku podľa platného cenníka. V prípade, že bol zákazník v období posledných šiestich mesiacov dva alebo viackrát upozornený na neplnenie si platobných povinností, poskytovateľ je oprávnený bez ďalšieho upozornenia ukončiť poskytovanie služby. Poskytovateľ nezodpovedá v takomto prípade za škodu alebo inú ujmu, ktorá vznikla zákazníkovi.

3.7 Pod upomienkou sa rozumie upozornenie poskytovateľa na neplnenie si platobných povinností zo strany zákazníka formou sms, e-mailu alebo písomne.

3.8 Zákazník sa zaväzuje riadne a načas uhrádzať všetky náklady, spojené s poskytovaním služieb na účet poskytovateľa, ktorý je uvedený v zmluve.

3.9 Zákazník má právo požiadať poskytovateľ o zmenu rozsahu alebo typu poskytovaných služieb písomnou formou alebo elektronicke na adresu [hotline@xpresnet.eu](mailto:hotline@xpresnet.eu) prípadne poštou do sídla podniku.

3.10 V prípade ukončenia zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a zákazníkom je zákazník povinný vyrovať všetky záväzky, ktoré má voči poskytovateľovi, najneskôr v lehote do 15 dní od ukončenia zmluvného vzťahu. Po márnom uplynutí tejto lehoty je poskytovateľ oprávnený bez ďalšieho uplatniť svoj oprávnený nárok voči zákazníkovi súdnou cestou.

### Článok 4 Práva a povinnosti zákazníka

4.1 Zákazník sa zaväzuje využívať poskytované služby výhradne v súlade s týmito všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronickej komunikácii.

4.2 Zákazník berie na vedomie, že poskytovateľ mu bude účtovať ceny za poskytované služby podľa platného cenníka

4.3 Zákazník je povinný svedomito a včas uhrádzať cenu za poskytované služby v zmysle článku 3 týchto podmienok.

4.4 Zákazníkovi sa zakazuje zasahovať do zapojenia a konfigurácie koncových zariadení siete a pripájať k nim zariadenia, neschválené pre prevádzku v SR. V prípade zistenia porušenia tohto bodu poskytovateľom je poskytovateľ oprávnený okamžite ukončiť zmluvný vzťah, keď za deň ukončenia zmluvného vzťahu sa považuje deň jeho oznámenia poskytovateľom. Zákazníkovi v takomto prípade nevzniká nárok na náhradu škody či inej ujmy, ktorá mu vznikne ukončením poskytovania služieb.

4.5 Zákazník je povinný zabezpečiť prístup poverených osôb poskytovateľa do dotknutých priestorov a budov za účelom montáže, údržby a servisu zariadení poskytovateľa, súvisiacich s poskytovaním služieb.

4.6 Zákazník je povinný poskytovať poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri inštalácii a servise príslušného komunikačného zariadenia.

4.7 Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zistené poruchy na zariadeniach verejnej komunikačnej siete v správe poskytovateľa alebo na svojom koncovom zariadení. Rovnako je zákazník povinný bezodkladne nahlásiť poskytovateľovi poškodenie alebo stratu svojho koncového zariadenia

4.8 Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí na majetku poskytovateľa, a to podľa príslušných ustanovení platných právnych predpisov.

4.9 Zákazník sám a na svoje náklady zabezpečuje napájanie a vhodné prevádzkové podmienky na prevádzku svojho koncového zariadenia, prostredníctvom ktorého mu poskytovateľ poskytuje službu. Za technický stav elektroinštalácie, do ktorej je koncové zariadenie pripojené, zodpovedá výlučne zákazník.

4.10 Zákazník je povinný bezodkladne informovať poskytovateľa o všetkých zmenách svojich identifikačných alebo kontaktných údajov.

4.11 Zákazník výslovne súhlasí s možnosťou postúpenia pohľadávky poskytovateľa voči nemu v prospech oprávnených tretích osôb.

4.12 Zákazník sa zaväzuje poskytované služby využívať výlučne pre svoju osobnú potrebu, pre potrebu jemu blízkych osôb v zmysle občianskeho zákonníka a v prípade, že zákazníkom je právnická osoba, výlučne pre potreby svojej podnikateľskej činnosti. Porušenie tohto ustanovenia sa považuje za hrubé porušenie zmluvných podmienok s následkom sankcie podľa platného cenníka a okamžitým ukončením poskytovanej služby zo strany poskytovateľa.

4.13 Zákazník je povinný uhradiť poskytovateľovi ušlý zisk v prípade, že zákazník bude poskytovať služby tretím osobám.

4.14 V prípade poruchy poskytovanej služby alebo zníženia jej kvality je zákazník povinný túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť vhodným spôsobom poskytovateľovi.

4.15 V prípade poruchy na strane zákazníka je poskytovateľ oprávnený neodôvodnený servisný zásah vyúčtovať zákazníkovi podľa platného cenníka.

4.16 Zákazník je povinný používať svoje koncové zariadenie výlučne podľa návodu na jeho obsluhu, dodaného spoločne so zariadením.

## Článok 5

### Práva a povinnosti poskytovateľa

5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s týmito všeobecnými podmienkami a príslušnými platnými právnymi predpismi.

5.2 Poskytovateľ je povinný udržiavať svoju sieť v prevádzkyschopnom stave, bezodkladne odstraňovať poruchy a výpadky a priebežne pracovať na sústavnom vylepšovaní parametrov siete.

5.3 Poskytovateľ zodpovedá za riadnu prevádzku verejnej komunikačnej siete, prostredníctvom ktorej poskytuje svoje služby zákazníkovi.

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy vo svojej časti siete najneskôr do troch pracovných dní od ich nahlásenia, pokiaľ mu v tom nebránia objektívne dôvody.

5.5 Ak nebude porucha riadne a včas odstránená v lehote podľa bodu 5.4, má zákazník právo na poskytnutie zľavy z ceny za poskytnutú službu, ktorej výšku stanoví poskytovateľ.

5.6 Poskytovateľ zverejňuje všetky obmedzenia a prerušenia poskytovaných služieb, pokiaľ sú mu tieto známe, vopred na svojich internetových stránkach.

## Článok 6

### Zodpovednosť za škodu

6.1 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy na sieťach iných operátorov a za prerušenie dodávky poskytovaných služieb v dôsledku poruchy dodávky elektrickej energie z rozvodnej siete.

6.2 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené vyššou mocou, definovanou v platných právnych predpisoch.

6.3 Poskytovateľ nezaist'uje ochranu autorských práv v prípade, že zákazník využíva poskytnutú službu pre verejnosť ( napr. reštaurácie, bary, hotely a pod. ).

6.4 Poskytovateľ nemá povinnosť nahradiť škodu zákazníkovi v dôsledku nedodania alebo prerušenia poskytovania služieb v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z.

## Článok 7

Obmedzenie alebo pozastavenie poskytovania služieb

7.1 Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb zákazníkovi najmä pokiaľ:

- zákazník si neplní svoje platobné povinnosti voči poskytovateľovi,
- zákazník porušuje tieto všeobecné podmienky alebo iné platné právne predpisy, súvisiace s prevádzkou sietí a služieb,
- zákazník poskytuje službu iným subjektom bez ohľadu na to, či odplatne alebo bezodplatne,
- zákazník narúša akýmkoľvek spôsobom činnosť iných používateľov na sieti poskytovateľa,
- zákazník podal poskytovateľovi neúplné alebo nepravdivé údaje,
- zavinením zákazníka dôjde k narušeniu integrity a bezpečnosti siete poskytovateľa, alebo ohrozeniu poskytovania služby.

7.2 Prerúšením alebo obmedzením poskytovania služieb poskytovateľom podľa bodu 7.1 týchto všeob. podmienok nevzniká zákazníkovi nárok na žiadnu zľavu alebo náhradu škody či inej ujmy.

7.3 Zákazník má právo požadovať obnovu dodávky poskytovaných služieb, ak pominuli dôvody ich obmedzenia alebo prerušenia za úhradu podľa platného cenníka.

7.4 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na nevyhnutnú údržbu a servis siete, počas ktorej môže dôjsť k obmedzeniu alebo prerúšeniu dodávky služby.

## Článok 8

Platnosť a ukončenie zmluvného vzťahu

8.1 Zmluva medzi poskytovateľom a zákazníkom sa uzatvára na dobu neurčitú. Zákazník je oprávnený ukončiť zmluvný vzťah – aj bez udania dôvodu - na základe písomnej výpovede, doručenej do hlavného obchodného miesta poskytovateľa. Výpovedná doba je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede.

8.2 Rovnaké právo na ukončenie zmluvného vzťahu so zákazníkovi má i poskytovateľ, pričom aj preňho platí rovnaká výpovedná doba i začiatok jej plynutia.

8.3 Výnimkou z ukončenia zmluvného vzťahu účastníkov zmluvy je porušenie zmluvných podmienok zo strany zákazníka podľa týchto všeob. podmienok, keď v takomto prípade poskytovateľ má právo ukončiť zmluvný vzťah okamžite.

8.4 po ukončení zmluvného vzťahu sú zmluvné strany povinné vyrovnať vzájomne svoje záväzky a pohľadávky, a to v lehote do 15 dní od ukončenia zmluvného vzťahu.

8.5 V prípade zmluvy, uzatvorenej účastníkmi telefonicky alebo cez internet, sú obe zmluvné strany oprávnené od nej odstúpiť – aj bez vedenia dôvodu – v lehote do 14 dní od jej uzatvorenia, a to písomne.

## Článok 9 Reklamácie

9.1 Podmienky na uplatnenie reklamácií poskytovaných služieb u spoločnosti **XpresNet, spol. s r.o.** sú upravené v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške účtovanej ceny alebo v prípade poskytnutia služieb v rozpore so zmluvnými podmienkami a podmienkami stanovenými v týchto VZP.

9.2 Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je užívateľ povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo vadného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nezavahuje užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

8.3 Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovne:

a. Jednoduché prípady reklamácií, ktoré sa týkajú najmä kvality pripojenia a nevyžadujú zložité technické šetrenie, sú vybavované bezprostredne po nahlásení poruchy a odstránené sú najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia reklamácie (nahlásenia poruchy).

b. Zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické šetrenie, sú vybavované do 30 dní od doručenia reklamácie.

c. Prípady, ktoré je nutné riešiť s partnermi Poskytovateľa, sú vybavované do 60 dní od doručenia reklamácie. Pokiaľ nebude reklamácia vybavená do 60 dní, tak je uznaná ako oprávnená.

8.4 V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná.

8.5 Všetky spory, ktoré vzniknú na základe zmluvy medzi Poskytovateľom a užívateľom, vrátane sporov o jej platnosť, výklad, alebo zrušenie, budú prednostne riešené vzájomnou dohodou zmluvných strán.

8.6 Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu SR, v zmysle ustanovení zákona o elektronických komunikáciách, spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

8.7 Reklamácie zariadení rieši užívateľ nahlásením poruchy prostredníctvom správy na email : [hotline@xpresnet.eu](mailto:hotline@xpresnet.eu) prípadne na telefónnom čísle Poskytovateľa +421 911 594 657. Poskytovateľ zabezpečí obhliadku, servis, či výmenu zariadenia priamo u užívateľa v čo najkratšom, technicky možnom čase.

Tento dokument tvorí prílohu Zmluvy číslo :

Zákazník svojim podpisom potvrdzuje obdržanie rovnopisu tohto dokumentu a svoj súhlas s jeho obsahom

Dátum:

Za Podnik:

Za Účastníka:

#### Článok 10 Záverečné ustanovenia

10.1 Poskytovateľ vedie a zhromažďuje evidenciu svojich zákazníkov, obsahujúcu osobné, identifikačné, prevádzkové a lokalizačné údaje, je tieto údaje oprávnený zhromažďovať, spracovávať a využívať výlučne s právnym poriadkom SR a týmito všeobecnými podmienkami.

10.2 Zákazník je kedykoľvek oprávnený písomne odvolať súhlas so spracovaním svojich osobných údajov. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený bez ďalšieho okamžite ukončiť poskytovanie služby.

10.3 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť obsah týchto všeobecných podmienok, tarify a prevádzkových poriadkov jednotlivých poskytovaných služieb, prípadne iných dokumentov, ktoré súvisia s poskytovaním služby. V takom prípade je prevádzkovateľ bezodkladne oznámiť túto zmenu zákazníkovi vhodnou formou.

10.4 Práva povinnosti účastníkov zmluvy, ktoré nie sú upravené v týchto všeobecných podmienkach, sa riadia príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov SR, predovšetkým Občianskeho a Obchodného zákonníka a Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

10.5 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.5.2019