

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete internet

Článok 1 Úvodné ustanovenia

GOLDEN GATES, s.r.o. So sídlom Partizánska č.44, 08501 Bardejov. IČO: 36470431 a zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Prešove Oddiel Sro Vložka číslo 12553/P (ďalej len "GOLDEN GATES") vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti GOLDEN GATES ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

- 1.Služba** je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom
 - a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie),
 - b) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou),spoplatňovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.
- 2.Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- 3.Pristup do siete Internet** je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- 4.Doplňkové služby** sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
- 5.Zmluva o poskytovaní služby** (ďalej len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi GOLDEN GATES a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.
- 6.Podstatná zmena zmluvných podmienok** je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu /napríklad zmena sadzby DPH/, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 7.Záujemca** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- 8.Účastník** je záujemca, s ktorým GOLDEN GATES uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a GOLDEN GATES sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- 9.Cenník** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný GOLDEN GATES, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- 10.Zriaďovací protokol** je doklad, ktorým GOLDEN GATES potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
- 11.Pristupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete GOLDEN GATES. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno prideluje účastníkovi GOLDEN GATES.
- 12.Sieť** je elektronickej komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
- 13.Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 14.Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlučuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- 15.Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- 16.SPAM** je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickej poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- 17.Antispam** je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- 18.Nevyžiadaná prevádzka v sieti** je tvorená dátami, ktoré zamedzujú alebo obmedzujú používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
- 19.Podnik** je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.

Článok 3 Podmienky poskytovania služby

- GOLDEN GATES poskytuje službu na základe zmluvy. GOLDEN GATES môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom GOLDEN GATES, alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
- Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku.
- Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a zriaďovacom protokole.
- Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. 2 ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- GOLDEN GATES sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

Článok 4 Postup pri uzatvorení zmluvy

- Zmluva sa uzaviera písomne na základe objednávky záujemcu. Formulár objednávky je k dispozícii v sídle GOLDEN GATES.
- Pri uzatvorení zmluvy môže GOLDEN GATES požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti.
- Na uzavretie zmluvy sa používajú formuláre vypracované GOLDEN GATES.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený, alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí GOLDEN GATES. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovné dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak

Článok 5 Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na
 - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
 - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineneho GOLDEN GATES; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
 - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. Účastník je povinný
 - a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
 - b) používať službu v súlade zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
 - d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
 - e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
 - f) oznamovať GOLDEN GATES bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
 - g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b) ani neurobiť svojim konaním takéto konanie tretej osobe.
 - h) nevyužívať ani neurobiť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmikoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolov,
 - i) poskytovať GOLDEN GATES potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

Článok 6 Práva a povinnosti GOLDEN GATES

1. GOLDEN GATES 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 zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; GOLDEN GATES má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, GOLDEN GATES môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
 - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení GOLDEN GATES,
 - c) 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,
 - d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
 - e) zablokovať schránku, ak jeho schránka prekračuje objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany GOLDEN GATES,
 - f) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
 - g) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
 - h) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
2. GOLDEN GATES má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník
 - a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
 - b) 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 so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku a to aj v prípade ak sa tak deje bez jeho vedomia,
 - c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
 - d) vystúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je GOLDEN GATES oprávnený až dookola nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže GOLDEN GATES požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
4. GOLDEN GATES je povinný
 - a) uzavrieť zmluvu 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) 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.gates.sk,
 - d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
 - e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov,
 - f) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkom najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.
5. Pre účely ust. § 43 ods. 4 písm. b) ŽEK v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, GOLDEN GATES poskytuje bez poplatku službu Zákaznícka zóna, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému účastníkovi. Služba Zákaznícka je poskytovaná prístupom na webovom sídle GOLDEN GATES, je chránená autorizacími a autentifikačnými nástrojmi a sú tam umiestnené informácie o množstve stiahnutých a odoslaných dát a taktiež status FUP pre každého užívateľa.

Článok 7 Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej j len „dodatok k zmluve“) a to v písomnej forme.
2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok 8 Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že S GOLDEN GATES na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, GOLDEN GATES môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu GOLDEN GATES
 - a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
 - b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,

- c) ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva.
- d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
5. GOLDEN GATES môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
- opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu GOLDEN GATES ho neodpojí,
 - opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje GOLDEN GATES kontrolu jej používania, e) opakovane poruší podmienky zmluvy GOLDEN GATES môže odstúpiť.
6. GOLDEN GATES môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. GOLDEN GATES môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
7. GOLDEN GATES môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.
8. GOLDEN GATES môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
9. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytili do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok 9

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

- Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle GOLDEN GATES, a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.gates.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.
- Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme GOLDEN GATES.
- Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry späťne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov). Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.
- V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať služby.
- GOLDEN GATES má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka GOLDEN GATES zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle GOLDEN GATES a na internetovej stránke www.gates.sk. V prípade zvýšenia ceny bude GOLDEN GATES účastníka najmenej 1 mesiac vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka poštou prípadne elektronickou poštou.
- GOLDEN GATES môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, a by pred uzavretím zmluvy zložil na účet GOLDEN GATES primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.
- Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet GOLDEN GATES, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá GOLDEN GATES účastníkovi potvrdenie.
- Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s GOLDEN GATES riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky GOLDEN GATES. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet GOLDEN GATES a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne GOLDEN GATES najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, GOLDEN GATES je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty, v zmysle cenníka. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
- Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, GOLDEN GATES môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
- GOLDEN GATES je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky GOLDEN GATES z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči GOLDEN GATES, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

Článok 10

Zodpovednosť GOLDEN GATES

- GOLDEN GATES zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak GOLDEN GATES zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby, alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.
- GOLDEN GATES nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. GOLDEN GATES tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. GOLDEN GATES nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
- GOLDEN GATES nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). GOLDEN GATES tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

Článok 11

Zodpovednosť účastníka

- Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí GOLDEN GATES porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete GOLDEN GATES, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
- Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

Článok 12

Reklamačný poriadok

- Účastník môže reklamovať závalu poskytovanej služby alebo správnosť doručenej faktúry. Reklamáciu treba podať písomne 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. 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 GOLDEN GATES a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. 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.

4. Výsledok prešetrenia oznámi GOLDEN GATES účastníkovi písomne, a to v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže GOLDEN GATES túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. GOLDEN GATES je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak GOLDEN GATES odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, GOLDEN GATES umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do 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.

6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť 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.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene, GOLDEN GATES má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

8. Ak GOLDEN GATES 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, GOLDEN GATES preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie:

a) Účastník - fyzická osoba môže u GOLDEN GATES podať žiadosť o nápravu. Ak GOLDEN GATES na žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania alebo na ňu odpovie zamietavo, má účastník následne možnosť podať návrh na alternatívne riešenie sporu na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z.

b) Účastník – právnická osoba môže podať návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa reklamačného poriadku.

Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, GOLDEN GATES nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok 13

Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. GOLDEN GATES je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z. z. O ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka

- meno, priezvisko a akademický titul,
- adresu trvalého (prechodného) bydliska,
- číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- štátnu príslušnosť,
- výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
- označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je GOLDEN GATES oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom

- juzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
- fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
- spolupráce s inými podnikmi a poskytovaní účinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- identifikácie účastníkov v interných systémoch GOLDEN GATES.

3. 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 a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je GOLDEN GATES oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 17 zákona č. 122/2013 Z. z. O ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že GOLDEN GATES nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch likvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím 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 GOLDEN GATES pohľadávky za poskytovanú službu.

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

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany GOLDEN GATES môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu a lebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, 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 GOLDEN GATES poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok 14

Doručovanie

1. Písomnosti bude GOLDEN GATES doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

2. Účastník bude písomnosti doručovať GOLDEN GATES na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevzdychoval v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. GOLDEN GATES je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

Článok 15

Príslušné právo a riešenie sporu

1. Právne vzťahy medzi GOLDEN GATES a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, alebo Občianskeho zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi GOLDEN GATES a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok 16
Prechodné a záverečné ustanovenia

- 1.Zmluvy o pripojení uzavreté medzi GOLDEN GATES a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- 2.Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.2.2018. Zverejňujú sa na internetovej stránke GOLDEN GATES www.gates.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle GOLDEN GATES.
- 3.Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 23.8.2013.

V Bardejove, dňa 1.2.2018

Ing. Marián Turčáni, konateľ