

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb RIVERNET, vydané podľa § 44, Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

- 1. Úvodné ustanovenie** – Spoločnosť RIVERNET, ako oprávnený poskytovateľ verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet (ďalej len služba prístupu do siete internet), ktorú poskytuje v súlade s Zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a v súlade so všeobecným povolením Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky vydáva tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služieb prístupu do siete internet. (ďalej len „Všeobecné podmienky“)
- 2. Predmet všeobecných podmienok** - je úprava práv a povinností spoločnosti RIVERNET a fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „účastník“), ktorá so spoločnosťou RIVERNET uzatvorila v súlade s bodom 5. všeobecných podmienok zmluvu o pripojení na poskytovanie služby prístupu do siete internet (ďalej len „zmluva o pripojení“) najmä:
 - záväzok spoločnosti RIVERNET zriadiť pripojenie a poskytovať účastníkovi počas trvania zmluvy o pripojení službu prístupu do siete internet a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve o pripojení;
 - záväzok účastníka platiť spoločnosti RIVERNET za zriadenie pripojenia a za poskytovanie služby prístupu do siete internet cenu podľa tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve o pripojení alebo ako zo zmluvy o pripojení vyplývajú.
- 3. Služba prístupu do siete internet.** Spoločnosť RIVERNET poskytuje účastníkom na základe zmluvy o pripojení službu prístupu do siete internet prostredníctvom pevnej verejnej elektronickej komunikačnej siete (ďalej len „verejná sieť“).
 - A. Maximálna rýchlosť služby** je proklamovaná rýchlosť, určená zmluvou a príslušnými tarifami spoločnosti RIVERNET. Je to rýchlosť, ktorú môže účastník očakávať, že ju bude mať min. raz denne v čase od 00.00 h do 24.00 h. Významné odchýlky od max. rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov. Minimálna rýchlosť služieb predstavuje 20 % z maximálnej rýchlosti. Bežne dostupná rýchlosť služieb je 50 % z max. rýchlosti, ktorú účastník bude mať k dispozícii min. 70 % z času. Uvedené hodnoty rýchlosti sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času. Tieto parametre platia za predpokladu, že k zariadeniam spoločnosti RIVERNET nie sú pripojené iné zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť služby.
 - B. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitu a dátovú bezpečnosť informačného systému užívateľa, za obsah, bezpečnosť a prípadné zneužitie údajov prenášaných užívateľom a inými subjektmi v sieti internet a v lokálnej sieti, ani za ich prípadné protiprávne a neetické konanie, ktoré môže spôsobiť škodu ostatným užívateľom internetu a lokálnej siete, ako aj neručiť za produkty, služby alebo iné ponuky tretích osôb, sprostredkované užívateľovi prostredníctvom poskytovanej služby. Opis poskytovanej služby prístupu do siete internet, miesta a spôsob pripojenia koncových telekomunikačných zariadení účastníka do verejnej siete. Kvalitatívne parametre služby prístupu do siete internet sú uvedené v Zmluve o pripojení.**
- 4. Prenájom koncového telekomunikačného zariadenia.** Zariadenia na poskytovanie služby prístupu do siete internet sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronickej komunikačnej služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a pridružené prostriedky, koncové zariadenie káblové, alebo rádiové a ich príslušenstvo – anténne systémy, napájacie...). Zariadenia spoločnosti RIVERNET patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.
 - A. Spoločnosť RIVERNET inštaluje a konfiguruje zariadenie a odovzdá zariadenie účastníkovi a tento ho prevezme na základe zmluvy o pripojení. V zmluve o pripojení spoločnosť RIVERNET uvedie typ zariadenia a dátum jeho odovzdania spoločnosťou RIVERNET účastníkovi. V cene za užívanie zariadenia je zahrnutá aj cena za jeho stály dohľad zo strany spoločnosti RIVERNET, ktorý bude táto vykonávať po odovzdaní zariadenia po celú dobu platnosti zmluvy o pripojení.**
 - B. Účastník má povinnosť poistiť koncové telekomunikačné zariadenie na poistnú sumu určenú spoločnosťou RIVERNET a poistné plnenie vinkulovať v jej prospech.**
 - C. Zariadenie prenecháva spoločnosť RIVERNET účastníkovi do užívania na dobu zodpovedajúcu dobe platnosti zmluvy o pripojení podľa bodu 10 všeobecných podmienok. V prípade zániku platnosti zmluvy o pripojení alebo aj kedykoľvek v priebehu jej trvania, ak tak požiadajú spoločnosť RIVERNET alebo ak sa tak spoločnosť RIVERNET a účastník dohodnú, je tento povinný vrátiť zariadenie spoločnosti RIVERNET v lehote 5 (piatich) pracovných dní, ak nie je v objednávke služby dohodnuté inak v stave v akom ho prevzal, s príslušným na obvyklé opotrebenie. V prípade, že účastník nevráti zariadenie v dohodnutom termíne, je povinný uhradiť jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 70,- €. Zaplatením zmluvnej pokuty prevádzkovateľ nestráca nárok na vrátenie zariadenia.**
 - D. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy do zariadenia s výnimkou bodu 4 písmena C týchto všeobecných podmienok. V prípade, že nastane potreba vykonania zásahu do zariadenia, je účastník o vykonanie takéhoto zásahu povinný požiadať spoločnosť RIVERNET. V prípade, že v dôsledku zásahu účastníka, alebo v dôsledku zásahu tretej osoby do zariadenia vznikne škoda, či už spoločnosti RIVERNET alebo akejkoľvek tretej osobe, je povinný túto škodu uhradiť v plnom rozsahu.**
 - E. Účastník nie je oprávnený zariadenie, ktoré mu spoločnosť RIVERNET prenechala do užívania, dať ďalej do užívania tretej osobe.**
 - F. Účastník zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na zariadení po dobu, po ktorú mal toto v užívaní, bez ohľadu na to, či túto škodu zavinil alebo nie, okrem prípadu, kedy škoda na zariadení vznikla ako priamy následok zásahu uskutočneného spoločnosťou RIVERNET podľa písmena D tohto bodu.**
 - G. Účastník nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadením spoločnosti RIVERNET, s výnimkou bodu 4 písmena C týchto všeobecných podmienok. Účastník nesmie najmä presúvať zariadenie na iné miesto v objekte alebo na objekte účastníka.**
 - H. Účastník je povinný informovať prevádzkovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení zariadení prevádzkovateľa najneskôr do 3 (troch) pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne účastníkovi právo na výmenu zariadenia prevádzkovateľa, alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny za nové zariadenie, ktoré je už nevyhnutné na opätovné poskytnutie služby v plnom rozsahu. Týmto nie je dotknuté súvislé poskytovanie služby bez nároku na úľavu v mesačnom paušáli účastníka. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, účastník je povinný oznámiť, že zariadenia spoločnosti RIVERNET sú majetkom spoločnosti RIVERNET a doručiť spoločnosti RIVERNET písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní a kópiu zápisu orgánov činných v trestnom konaní.**
 - I. Pre práva a povinnosti spoločnosti RIVERNET a účastníka touto časťou Všeobecných podmienok výslovne neupravené platia ust. § 663 a nasl. Občianskeho zákonníka, pričom spoločnosť RIVERNET má na tieto účely postavenie prenajímateľa a účastník postavenie nájomcu.**
- 5. Zmluva o pripojení**
 - A. Službu prístupu do siete poskytuje spoločnosť RIVERNET na základe zmluvy o pripojení uzatvorenej s každým záujemcom o užívanie tejto služby, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia zmluvy o pripojení podľa zákona alebo podľa týchto všeobecných podmienok. Súčasťou zmluvy o pripojení sú Všeobecné podmienky.**
 - B. Podmienkou na uzavretie zmluvy o pripojení je, že záujemca požiadajú o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované spoločnosťou RIVERNET.**
 - C. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení so záujemcom o užívanie služby prístupu do siete internet, ak:
 - jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom spoločnosti RIVERNET
 - jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo dobrými mravmi.
 - záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.
 - v mieste inštalácie nie je vybudovaný koncový bod, alebo v danej lokalite sieť neumožňuje spoločnosti RIVERNET začať poskytovať službu prístupu do siete internet.**
- 6. Cena služby prístupu do siete internet a platobné podmienky**
 - A. Cena za službu prístupu do siete internet je určená, ak nie je v Zmluve o pripojení uvedená inak, odkazom na platnú tarifu spoločnosti RIVERNET vydanú v súlade s §12 zákona o elektronických komunikáciách. Platná Tarifa spoločnosti RIVERNET je prístupná na internetovej stránke spoločnosti RIVERNET , www.rivernet.sk, prostredníctvom ktorej si účastník tiež môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách spoločnosti RIVERNET za službu prístupu do siete internet, ako aj prípadných zľavách z tejto ceny.**
 - B. Tarifa spoločnosti RIVERNET podľa ods. A. tohto článku obsahuje cenu za službu prístupu do siete internet, resp. jej jednotlivé zložky v prípade, že ich spoločnosť RIVERNET účtuje samostatne, vrátane podrobností o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách.**
 - C. Cenu za službu prístupu do siete internet určenú podľa platnej Tarify spoločnosti RIVERNET alebo Zmluvy o pripojení bude spoločnosť RIVERNET vyúčtovať faktúrou – daňovým dokladom po uplynutí zúčtovacieho obdobia, ktorým je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení alebo tarife uvedená inak. Splatnosť faktúry je 14 dní od vystavenia faktúry účastníkovi na bankový účet spoločnosti RIVERNET v nej uvedený. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny za poskytnutú službu prístupu do siete internet spoločnosťou RIVERNET vzniká spoločnosti RIVERNET voči účastníkovi nárok na úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň zaplatenia. V prípade omeškania účastníka s úhradou za službu prístupu do siete internet viac ako 10 dní po splatnosti faktúry je spoločnosť RIVERNET oprávnená zaslať upomienku účtovanú v zmysle tarify sumou 3,- €. Za deň zaplatenia sa považuje deň pripísania celej sumy za službu prístupu do siete internet uvedenú na faktúre. V prípade omeškania účastníka s platbou za službu aj viac ako 30 dní po splatnosti faktúry za službu prístupu do siete internet je spoločnosť RIVERNET oprávnená zaslať druhú upomienku splatnenú podľa tarify služby sumou 3,- € a postúpiť celú vec na vymáhanie pohľadávky.**
 - D. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na bankový účet spoločnosti RIVERNET uvedený na faktúre s platným Variabilným symbolom uvedeným na faktúre najneskôr v deň splatnosti.**
 - E. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená jednostranne zmeniť cenu služby prístupu do siete internet uvedenú v tarife vydaním novej tarify, pričom v takomto prípade je povinný o tejto zmene informovať účastníka a to tak, že najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti takejto zmeny zverejní novú tarifu na svojej internetovej stránke www.rivernet.sk a v tej istej lehote ho o takej zmene informuje písomne alebo elektronickou formou. V prípade, že účastník nesúhlasí so zmenou ceny, je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení podľa bodu 10 písm. D všeobecných podmienok a to najneskôr do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti tejto zmeny. V opačnom prípade sa zmena ceny služby prístupu do siete internet považuje zo strany účastníka za akceptovanú bez výhrad.**
 - F. Spoločnosť RIVERNET nie je povinná začať poskytovať službu prístupu do siete internet skôr, ako účastník zaplatí cenu za zriadenie koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cenu za pripojenie alebo znovu pripojenie a pokračovať v poskytovaní služby prístupu do siete internet skôr, ako účastník zaplatí platnú cenu za poskytovanie služby prístupu do siete internet.**
 - G. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy o pripojení voči pohľadávkam účastníka, a to jednostranným započítaním.**
 - H. Cenu uhradenú účastníkom na obdobie, počas ktorého účastník po zániku zmluvy o pripojení už službu prístupu do siete internet nevyužíval, je spoločnosť RIVERNET oprávnená si ponechať len v prípade zániku zmluvy o pripojení odstúpením zo strany spoločnosti RIVERNET. V ostatných prípadoch bude účastníkovi vrátená pomerná časť uhradenej ceny na základe jeho písomnej žiadosti v lehote troch mesiacov odo dňa doručenia žiadosti. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy o pripojení sú cena za pripojenie, cena za zriadenie koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.**
- 7. Práva a povinnosti spoločnosti RIVERNET**
 - A. Spoločnosť RIVERNET má právo najmä :
 - 1) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení z dôvodov uvedených v bode 5 ods. B všeobecných podmienok,**

- 2) na zaplatarenie ceny za poskytnutú službu prístupu do siete internet účtovanú podľa bodu 5 Všeobecných podmienok, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do šiestich mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia.
- 3) na zmenu ceny služby prístupu do siete internet podľa bodu 6 ods. E Všeobecných podmienok.
- 4) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby prístupu do siete internet z dôvodov uvedených v bodu 9 všeobecných podmienok,
- 5) ukončiť platnosť Zmluvy o pripojení podľa bodu 10 Všeobecných podmienok,
- 6) na náhradu jemu vzniknutej škody podľa bodu 15 Všeobecných podmienok,
- 7) na zmenu všeobecných podmienok podľa bodu 16 Všeobecných podmienok,
- 8) previesť všetky práva a záväzky, vyplývajúce zo zmluvy o pripojení alebo ich časť v prospech tretej strany bez súhlasu účastníka, ktorého je povinná o tom informovať písomne alebo elektronickou formou; účastníkovi nevzniká žiadny nárok na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
- 9) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany účastníka alebo siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprímerané náklady zo strany účastníka,
- 10) zriaďovať a prevádzkovať sieť a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti účastníka, vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť účastníka, vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, to všetko aj v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o pripojení, údržbou, technickým auditom siete alebo výkonom činnosti Všeobecných podmienok.

B. Spoločnosť RIVERNET je povinná najmä

- 1) uzatvoriť Zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby prístupu do siete internet, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 5 ods. C všeobecných podmienok .
- 2) poskytovať službu prístupu do siete internet zručným účastníkovi v kvalite a rozsahu podľa bodu 3 Všeobecných podmienok,
- 3) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby prístupu do siete internet,
- 4) zabezpečovať ochranu súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov a nakladať s údajmi ktoré sú predmetom tejto ochrany podľa bodu 12 Všeobecných podmienok.
- 5) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť účastníkovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidielnosti v poskytovaní služby prístupu do siete internet .

8.Práva a povinnosti účastníka

A. Účastník má právo najmä :

- na uzatvorenie Zmluvy o pripojení so spoločnosťou RIVERNET, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 5 ods. B všeobecných podmienok,
- na poskytovanie služby prístupu do siete internet v kvalite a rozsahu podľa bodu 3 Všeobecných podmienok.
- na bezplatné odstránenie väd v kvalite poskytovanej služby prístupu do siete internet, ktorých vznik nezavinil.
- vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby prístupu do siete internet, alebo jej poskytovania s vadami, podľa objednávky služby.
- na náhradu škody podľa bodu 14 Všeobecných podmienok.
- Účastník má ďalej právo písomne požiadať spoločnosť RIVERNET o zmenu miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej spoločnosť RIVERNET poskytuje službu prístupu do siete internet, avšak účastník je povinný pred zmenou miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu miesta inštalácie podľa tarify a ak v novom mieste inštalácie nie je zriadený koncový bod, aj cenu za zriadenie koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre spoločnosť RIVERNET neprijateľná, informuje účastníka, že môže zotrvať na doterajšom mieste inštalácie alebo môže zmluvu o pripojení vypovedať. Týmto nie je dotknutý nárok spoločnosti RIVERNET na riadne plnenie povinností účastníka podľa bodu B. 2 tohto článku, ani zmluvnej viazanosti účastníka. Zmena miesta inštalácie nie je dôvodom pre zrušenie, alebo skrátenie doby viazanosti zmluvy o pripojení.

B. Účastník je povinný najmä :

- 1) používať jemu poskytovanú službu prístupu do siete internet v súlade so zákonom, Zmluvou o pripojení, objednávkou služby a Všeobecnými podmienkami pre službu prístupu do siete internet.
- 2) platiť cenu za poskytnutú službu prístupu do siete internet vyúčtovanú mu spoločnosťou RIVERNET podľa bodu 6 Všeobecných podmienok,
- 3) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce podmienky osobitných predpisov, najmä bodu 4 Všeobecných podmienok.
- 4) zabezpečiť prístup do priestorov za účelom zriadenia služby (napr. umiestnenie potrebnej infraštruktúry a pod.) alebo odstránenia porúch, najmä podľa bodu 7. A ods. 9 Všeobecných podmienok.
- 5) Účastník týmto dáva spoločnosti RIVERNET súhlas na zasielanie informačných a marketingových emailov a SMS správ na príslušné kontaktné údaje účastníka uvedené v zmluve ako aj s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním služby prístupu do siete internet, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení spoločnosti RIVERNET v priestoroch miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy o pripojení i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, a to za prítomnosti účastníka alebo jeho zástupcu; za účelom plnenia zmluvy o pripojení sa účastník zaväzuje umožniť na požiadanie spoločnosti RIVERNET prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, po celú dobu trvania zmluvy o pripojení, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku; ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, účastník sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas.

9.Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby prístupu do siete internet.

- Spoločnosť RIVERNET je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť účastníkovi poskytovanie služby prístupu do siete internet z dôvodu:
- zneužívania poskytovanej služby prístupu do siete internet a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie.
 - nezaplatarenia splatnej ceny za službu prístupu do siete internet účastníkom ani v lehote 40 dní od vystavenia faktúry, ktorou mu bola vyúčtovaná a to až do jej zaplatarenia alebo do zániku zmluvy o pripojení,
 - porušenie zmluvných podmienok zo strany účastníka (najmä jeho opakované omeškanie s úhradou ceny služby prístupu do siete internet.
 - nadmerného zaťaženia verejnej telekomunikačnej siete, ktoré výrazne obmedzí alebo znemožní využívanie služby ďalším účastníkom, vrátane útoku na verejnú telekomunikačnú sieť spôsobom neúmerného zaťaženia až do doby nápravy primeraným zaťažením. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby prístupu do siete internet bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy o pripojení, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, por výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služby prístupu do siete internet podľa tohto odseku oznámi spoločnosť RIVERNET účastníkovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania služby prístupu do siete internet, ak je to možné.

10.Doba platnosti zmluvy o pripojení a jej zánik

A. Zmluva o pripojení sa uzatvára, ak sa spoločnosť RIVERNET a účastník v nej písomne nedohodne inak, na dobu neurčitú.

B. Zmluva o pripojení zaniká:

- uplynutím času v prípade zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu určitú,
- písomnou dohodou spoločnosti RIVERNET a účastníka,
- odstúpením od zmluvy zo strany spoločnosti RIVERNET alebo účastníka,
- písomnou výpoveďou zo strany spoločnosti RIVERNET alebo účastníka,
- v prípade, ak tak ustanovuje osobitný právny predpis.

C. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník

- opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- nezaplatil cenu za poskytnutú službu prístupu do siete internet ani do 45 dní po dni jej splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti RIVERNET zariadenie neodpojí,
- opakovane používa službu prístupu do siete internet spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti RIVERNET kontrolu jej používania,
- opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení (najmä opakované omeškanie s úhradou ceny služby).

D. Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu spoločnosť RIVERNET oznámi zmenu zmluvných podmienok (Všeobecných podmienok alebo ceny) najmenej jeden kalendárny mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje:

- opakovane ani po písomnej reklamacii a lehote 30 dní na odstránenie vady neposkytuje službu prístupu do siete internet podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými Závadami,
- opakovane neodstráni písomne reklamovanú vadu služby prístupu do siete internet v zákonom určenom čase.

E. Odstúpenie podľa odseku C a D je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi, ak odstúpenie spĺňa niektorú z podmienok určených v bode C a D, tohto článku.

Inak nie je odstúpenie platné ani účinné a postupuje sa podľa bodu 14 Všeobecných podmienok.

F. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť doručená poštou s preukázateľným doručením, doručiteľom .

G. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená vypovedať zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú:

- ak nemôže ďalej poskytovať službu prístupu do siete internet v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby prístupu do siete internet,
- z dôvodu modernizácie verejných služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby prístupu do siete internet poskytovanej podľa zmluvy o pripojení, pričom v takomto prípade je spoločnosť RIVERNET spolu s výpoveďou povinná doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením, ak je to technicky a ekonomicky možné.

H. Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa odseku F a G sú dva kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.

I. Zmluva o pripojení zaniká tiež smrťou účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom účastníka, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

11.Druhý servisných služieb

A. Účastník oznamuje spoločnosti RIVERNET poruchy alebo potrebu odstránenia porúch spôsobom stanoveným v bodu 13 ods. B týchto všeobecných podmienok.

- Spoločnosť RIVERNET sa zaväzuje začať práce na odstraňovaní poruchy najneskôr do 24 hodín od jej nahlásenia.

- Spoločnosť RIVERNET sa zaväzuje odstrániť poruchu v sieti spoločnosti RIVERNET do 48hodín od jej nahlásenia počas pracovnej doby a do 72 hodín mimo pracovnej doby. V prípade ,že sa porucha vyskytuje mimo siete spoločnosti RIVERNET , je doba odstránenia poruchy závislá od rozsahu a povahy poruchy.
- Pracovná doba je každý pracovný deň od 8:00 hod do 17:00 hod.
- Spoločnosť RIVERNET a účastník sa môžu zmluvne dojednať na rozsahu servisných služieb nad rámec rozsahu určenom v tomto článku.

12.Ochrana súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

- A. Spoločnosť RIVERNET je povinná prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti účastníkom poskytovanej služby prístupu do siete internet z hľadiska ochrany súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov, ktoré s ohľadom na stav techniky a náklady na realizáciu musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku.
- B. Spoločnosť RIVERNET je povinná nakladať s údajmi, ktoré sú predmetom ochrany podľa odseku A, výlučne v súlade a za podmienok určených v štvrtej časti zákona o elektronických komunikáciách.

13.Reklamačný poriadok

- A. Účastník je oprávnený uplatniť v spoločnosti RIVERNET reklamáciu
 - na správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prístupu do siete internet,
 - na závädy v kvalite poskytnutej služby prístupu do siete internet.
- B. Reklamácia podľa odseku A. sa uplatňuje písomne v spoločnosti RIVERNET a to najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia daňového dokladu, ktorého správnosť sa namieta alebo do 30 dní odo dňa, kedy účastník zistil vadu v kvalite jemu poskytovanej služby prístupu do siete internet. V reklamacii je účastník povinný uviesť dôvody pre ktoré namieta správnosť vyúčtovanej ceny alebo v ňom spočíva vada v kvalite jemu poskytovanej služby prístupu do siete internet. Za deň zistenia vady za účelom určenia primeranej zľavy podľa bodu F tohto článku sa považuje moment, kedy účastník oznámí vadu oddeleniu služieb zákazníkom prevádzkovateľa a to telefonicky na hotline tel. č. 0911 111 931.
- C. V reklamacii je účastník povinný uviesť dôvody, pre ktoré namieta správnosť vyúčtovanej ceny alebo v čom spočíva záväda v kvalite jemu poskytovanej služby prístupu do siete internet. V prípade, že účastník neuplatní reklamáciu spôsobom a v lehote vo vyššie uvedenej lehote, akékoľvek jeho nároky z titulu správnosti vyúčtovanej ceny služieb alebo vady v kvalite poskytovanej služby prístupu do siete internet zanikajú.
- D. Spoločnosť RIVERNET je povinná reklamáciu uplatnenú účastníkom podľa odseku B. prešetriť a výsledok šetrenia oznámiť účastníkovi najneskôr do 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- E. V prípade, že spoločnosť RIVERNET po prešetrení reklamácie účastníka na správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prístupu do siete internet dôjde k záveru, že táto bola vyúčtovaná nesprávne, je spoločnosť RIVERNET povinná vystaviť účastníkovi daňový doklad (dobropis alebo farchopis), ktorým zúčtuje nesprávne vyúčtovanú časť ceny v prospech alebo na ťarchu účastníka. Rovnako je spoločnosť RIVERNET povinná postupovať aj v prípade, ak výsledok šetrenia reklamácie neoznámil účastníkovi v lehote uvedenej v ods. D tohto článku.
- F. V prípade, že spoločnosť RIVERNET po prešetrení reklamácie účastníka na Závädu v kvalite poskytovanej služby prístupu do siete internet dôjde k záveru, že táto bola účastníkovi poskytovaná so Závädou, má účastník nárok na jej bezplatné odstránenie v lehote primeranej povaha a rozsahu Závädy, ak vznik tejto Závädy nezavinil a na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby prístupu do siete internet za čas, po ktorý trvala ním reklamovaná vada v jej kvalite, ak vznik tejto vady zavinila spoločnosť RIVERNET. Iný spôsob vybavenia nároku účastníka z titulu Závädy v kvalite poskytnutej služby prístupu do siete internet môže spoločnosť RIVERNET dohodnúť s účastníkom v zmluve o pripojení.
- G. Prevádzkovateľ má nárok na úhradu nákladov vzniknutých v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou alebo neodôvodneným oznámením o zistení väd uvedených v ods. A. tohto bodu.

14.Mechanizmus na urovanie sporov

- A. Účastník sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor so spoločnosťou RIVERNET vo veci správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prístupu do siete internet alebo jej kvality, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, riešiť v dobrej viere prednostne vzájomným rokovaním so spoločnosťou RIVERNET. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti účastníka spoločnosti RIVERNET o uskutočnenie rokovania sa spoločnosti RIVERNET a účastníkovi nepodarí dosiahnuť urovanie sporu, je účastník oprávnený postupovať podľa ods. B. tohto článku.
- B. Po márnom uplynutí lehoty určenej v odseku A. je účastník oprávnený predložiť spor Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky v súlade s § 75 zákona o elektronických komunikáciách alebo vecne a miestne príslušnému súdu.

15.Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

- A. Spoločnosť RIVERNET a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou o pripojení a z platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán, je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenou v ods. B. tohto článku, jej skutočne vzniknutú škodu.
- B. Spoločnosť RIVERNET zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jej povinností poskytovať tomuto službu v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy o pripojení, ako aj v prípade porušenia jej povinností odstrániť jej vady v stanovenej lehote len v prípade, že spoločnosť RIVERNET porušenie takejto svojej povinnosti zavinila, pričom v takomto prípade je jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody obmedzená maximálne do výšky ceny služby, ktorú je spoločnosť RIVERNET oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinností spoločnosti RIVERNET zakladajúcemu nárok účastníka na náhradu jemu vzniknutej škody.
- C. Žiadať zo zmluvných strán nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu jej vzniknutú v dôsledku porušenia niektorej z jej povinností vyplývajúcej zo zmluvy o pripojení, ak takéto porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sa na účely tohto ustanovenia rozumie v súlade s ust. § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predpokladala (napr. vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, poškodenie telekomunikačného zariadenia, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.

16.Zmena všeobecných podmienok. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená jednostranne zmeniť všeobecné podmienky. Spoločnosť RIVERNET je povinná nové všeobecné podmienky vydať a zverejniť najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia ich účinnosti v zmysle §43 odseku 2, písm. c). V prípade, že účastník nesúhlasí so zmenou všeobecných podmienok, je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení podľa bodu 10 ods. D. všeobecných podmienok a to najneskôr do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny všeobecných podmienok. V opačnom prípade sa zmena všeobecných podmienok považuje zo strany účastníka za akceptovanú bez výhrad.

17.Zmena zmluvy o pripojení

- A. Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah služby prístupu do siete internet, spôsob platby a obdobie poskytovania služby prístupu do siete internet.
- B. účastník je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickou poštou zo svojej adresy elektronickej pošty požiadať o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu služby prístupu do siete internet alebo obdobia podľa aktuálnych možností spoločnosti RIVERNET. Spoločnosť RIVERNET tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia, ak tomu nebránia iné okolnosti ako zmluvná viazanosť, nedostatočná technická infraštruktúra a pod. zmena môže byť spolplatnená v zmysle tarify služieb.
- C. Spoločnosť RIVERNET je oprávnená písomne alebo na adresu elektronickej pošty oznámiť návrh na zmenu rozsahu poskytovania služby prístupu do siete internet, doterajšieho spôsobu platby alebo obdobia najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinná poskytnúť účastníkovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej služby prístupu do siete internet, spôsobov platby a/alebo období. účastník má právo:
 - z tohto dôvodu vypovedať zmluvu o pripojení, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo
 - zvolí si iný rozsah služby prístupu do siete internet, spôsob platby a/alebo obdobie v rovnakej lehote.
- D. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si účastník v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah služby prístupu do siete internet, spôsob platby a/alebo obdobie a ani nevypovedal zmluvu o pripojení, spoločnosť RIVERNET má právo písomne vypovedať zmluvu o pripojení ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny; ak toto právo nevyužije zmluva o pripojení sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.
- E. Zmluva sa mení aj zmenou všeobecných podmienok podľa bodu 15. všeobecných podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených všeobecných podmienok a/alebo tarify.
- F. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, zmluvu o pripojení možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.

18.Súhlas so spracúvaním osobných údajov

- A. Spoločnosť RIVERNET týmito všeobecnými podmienkami informuje užívateľa, že v zmysle zákona je oprávnený získavať a spracúvať osobné údaje účastníka, ktorými sú obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania resp. meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ako dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov, telefónne číslo, iné osobné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy o pripojení, jej príloh a dodatkov , a to na účel:
 - uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávanie informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- B. Účastník podpisom zmluvy o pripojení udeľuje spoločnosti RIVERNET súhlas so získavaním a spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch v rozsahu stanovenom týmito všeobecnými podmienkami za účelom uvedeným v bode A. tohto článku.
- C. Spoločnosť RIVERNET je povinná zlikvidovať osobné údaje účastníka bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv. Prenos osobných údajov je možný, len ak je to nevyhnutné na poskytnutie služby, pre ktorú boli tieto údaje vyžiadané, zhromaždené a spracované..
- D. Účastník dáva spoločnosti RIVERNET podpisom zmluvy o pripojení súhlas na spracovanie svojich osobných údajov podľa osobitného zákona, ktorým je zákon č. 351/2011 Z.z. (§ 53 ods.3). Tento súhlas nie je možné odvolať.

19.Záverečné ustanovenia.

- Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25.5.2018 a platia až do ich najbližšej zmeny vykonanej spoločnosťou RIVERNET v súlade s ich bodom 16. V Kotešovej dňa 25.5.2018, vydané spoločnosťou RIVERNET , spol. s r. o.

RIVERNET, s.r.o.
Kotešová - Oblazov 20
IČO: 50104268 DIČ: 2120172978
IČ DPH: SK2120172978
www.rivernet.sk rivernet@rivernet.sk
Tel.: 0911 111 931