VŠEOBECNÉ PODMIENKY

na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Ľubomír Mihálek - APOCOMP, Lomená 6649/20, 919 34 Biely Kostol, IČO: 40 625 869, IČ DPH: SK1020113138 zapísaný: OÚ Trnava, č. Žo-2003/06749/2/H23, č. živ. reg. 207-17649 (ďalej len „APOCOMP") vydáva na základe § 40 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZEK") tieto „všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet" (ďalej len „všeobecné podmienky"), ktoré upravujú podmienky poskytovania uvedenej služby, ako aj práva a povinnosti APOCOMP-u ako poskytovateľa služby, a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú APOCOMP o poskytovanie služby a uzavrú s ním zmluvu o pripojení.
2. APOCOMP je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 12 a nasl. ZEK.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

1. **Služba** je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom
a) analógovej linky, ISDN linky alebo mobilného telefónu (dial-up pripojenie);
b) DSL prípojky (ADSL pripojenie);
c) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie);
d) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou).
Služba je spoplatňovaná prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnej Tarife podľa zvoleného typu služby.
2. **Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
3. **Prístup** do siete Internet je APOCOMP-om poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
4. **Doplnkové 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 pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi APOCOMP-om a účastníkom, pričom jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a tarifa.
6. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada APOCOMP o poskytovanie služby.
7. **Účastník** je záujemca, s ktorým APOCOMP uzavrel zmluvu o pripojení; účastník a APOCOMP sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
8. **Tarifa** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný APOCOMP-om, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
9. **Zriaďovací protokol** je doklad, ktorým APOCOMP potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
10. **Prístupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete APOCOMP-u. Prístupové meno je pridelené účastníkovi APOCOMP-om.
11. **Sieť APOCOMP-u** je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných APOCOMP-om a používaných na prenos dát; súčasťou siete sú jej rozhrania.
12. **Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý zmenožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
13. **Virus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľcuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom a iné.
14. **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
15. **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
16. **Antispam** je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
17. **Nevyžiadaná prevádzka na sieti** je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).
18. **Podnik** je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa ZEK.
19. **Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s APOCOMP-om uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

Článok III

Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

1. APOCOMP poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení, ktorú uzavrie s účastníkom podľa § 43 ZEK. APOCOMP môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak
a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné;
b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom APOCOMP-u alebo podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo;
c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby.
3. Podrobnosti o službe vrátane doplnkových služieb sú uvedené v špecifikácii služby, tarife a zriaďovacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. APOCOMP sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

Článok IV

Postup pri uzavieraní Zmluvy o pripojení

1. Zmluva sa uzaviera na základe žiadosti záujemcu písomnou. formou zaslanou na adresu firmy, e-mailom alebo telefonicky.
2. Po podaní žiadosti APOCOMP pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto všeobecné podmienky a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je záujemca povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. APOCOMP je návrhom zmluvy viazaný 21 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.
3. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca osobne alebo prostredníctvom svojho splnomocneného alebo zákonného zástupcu. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zástupca na základe rozhodnutia súdu, príp. iného príslušného orgánu je povinný preukázať sa originálom alebo úradne osvedčenou kópiou právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu, ktorým bol za takéhoto zástupcu ustanovený. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje 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.
4. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí APOCOMP-u. Dňom doručenia zmluvy APOCOMP-u je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne 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, najviac však o tridsať dní od doručenia zmluvy APOCOMP-u. Ak účastník potrebné doklady v stanovenej lehote nepredloží, platí, že zmluva nebola nikdy uzavretá a zmluvné strany sú si povinné vydať, čo si do tohto času podľa zmluvy navzájom plnili. To nebráni uzavretiu podobnej zmluvy medzi účastníkom a APOCOMP-om v budúcnosti.
5. Postup podľa odsekov 1 až 4 tohto článku platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok V

Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na
a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife;
b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;
c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade, ak neposkytovanie služby zavinil APOCOMP; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby;
d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. Účastník je povinný
a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
b) používať službu v súlade so ZEK, zmluvou o pripojení, týmito všeobecnými podmienkami, v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi a v súlade s dobrými mravmi;
c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
d) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti;
e) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla;
f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
g) oznamovať APOCOMP-u bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o pripojení;
h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. c)), ako aj neumožniť takéto konanie tretej osobe;
i) nevyužiť zmluvu v neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmikoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu;
j) poskytovať APOCOMP-u potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o pripojení.

Článok VI

Práva a povinnosti APOCOMP-u

1. APOCOMP 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;
b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení APOCOMP-u ;
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 situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov;
e) kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb;
f) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené APOCOMP-om ;
g) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany APOCOMP-u ;
h) 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 o pripojení udeľuje svoj súhlas;
i) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete a účastníkovho užívania služby.
2. APOCOMP má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník
a) nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo v vyúčtovaní;
b) porušuje zmluvné podmienky;
c) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby" sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. d) a písm. i).
3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 tohto článku je APOCOMP oprávnený, až do času, kedy nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže APOCOMP požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.
4. APOCOMP je povinný
a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;
b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
c) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavinil;
d) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.apocomp.sk;
e) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;
f) viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, alebo údajov ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení ZEK

Článok VII

Zmena zmluvy

1. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify. Pre postup pri uzavieraní dodatkov inak platia ustanovenia čl. IV.
2. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj tak, že APOCOMP vykoná zmenu v službe na základe účastníkom vyplnenej a doručenej žiadosti .
3. APOCOMP. je oprávnený jednostranným právnym úkonom postúpiť poskytovanie služby tretej osobe. K takémuto právnemu úkonu je oprávnený i bez súhlasu účastníka zmluvy a práva a povinnosti účastníka zmluvy tým ostávajú zachované.

Článok VIII

Doba trvania zmluvy

1. Zmluva o pripojení sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti").
2. Pokiaľ bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platí, že ak niektorá zo zmluvných strán najneskôr 30 dní pred uplynutím doby platnosti zmluvy neoznámi písomnou formou druhej zmluvnej strane, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, jej platnosť sa predĺži na dobu, na ktorú bola pôvodne uzavretá.
3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka, ktorý je fyzickou osobou alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, zánikom účastníka, ktorý je právnickou osobou a výpoveďou resp. odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienok. Ďalej zmluva zaniká ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
4. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, APOCOMP môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu APOCOMP
a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje. V takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť;
b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred;
c) opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami;
d) opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu ktorú APOCOMP s.r.o. zavinil.
6. APOCOMP môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
a) neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu do dňa splatnosti 45 dní po dni splatnosti;
c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu APOCOMP-u ho neodpojí;
d) použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje APOCOMP-u kontrolu používania služby;
e) poruší podmienky zmluvy o pripojení.
7. APOCOMP môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
8. 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 poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok IX

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. 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 tarifa, ktorá je k dispozícii v sídle APOCOMP-u a je tiež zverejnená na internetovej stránke www.apocomp.sk. Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na tarifu.
2. Pre určenie fakturovanej ceny za poskytované služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme APOCOMP-u.
3. Cena za službu bude počas platnosti zmluvy vyúčtovávaná APOCOMP-om účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplatným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. APOCOMP má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k jestvujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify"). APOCOMP bude vopred informovať účastníkov o zvýšení tarify a to zverejnením jej zmeny. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle APOCOMP-u a na internetovej stránke www.apocomp.sk alebo zaslaním zmenenej tarify účastníkovi elektronickou poštou.
6. APOCOMP môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanikne odstúpením od zmluvy zo strany APOCOMP-u, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplatného za službu.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet APOCOMP-u , ako aj v hotovosti v sídle APOCOMP-u. O zaplatení ceny v hotovosti vydá APOCOMP účastníkovi potvrdenie.
8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s APOCOMP-om 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, ciastku, číslo účtu a kód banky spoločnosti APOCOMP. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet APOCOMP-u najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne APOCOMP-u najneskôr v deň splatnosti uvedený na faktúre.
9. Ak sa APOCOMP s účastníkom dohodnú priamo v zmluve o pripojení alebo v jej písomnom dodatku, že postačuje predloženie vyúčtovania aj v inej ako písomnej forme, je APOCOMP oprávnený doručovať faktúru, resp. vyúčtovanie v elektronickej forme v súlade s platnými právnymi predpismi.
10. Za predpokladu, že právne predpisy budú umožňovať APOCOMP-u doručovať faktúry účastníkovi v elektronickej forme do jeho kontaktnej e-mailovej schránky uvedenej v zmluve o pripojení, je APOCOMP oprávnený na takýto spôsob vyúčtovania ceny. Za deň doručenia faktúry podľa predošlej vety sa bude pokladať deň, v ktorý bola táto preukázateľne doručená účastníkovi do jeho kontaktnej e-mailovej schránky.
11. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, APOCOMP je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa bodu 12. tohto článku. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
12. Ak je účastníkovi na základe zmluvy poskytnutá APOCOMP-om. zľava na cene, ktorá je podmienená zmluvnou viazanosťou po dobu dohodnutú v zmluve, je účastník povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu po uvedenú dobu. Ak účastník poruší túto povinnosť, je povinný doplatiť APOCOMP-u poskytnutú zľavu a zároveň je účastník povinný zaplatiť APOCOMP-u zmluvnú pokutu v sume 165,96 €. Uvedené platí obdobne i v prípade ak bola účastníkovi namiesto zľavy za rovnakých podmienok poskytnutá iná výhoda k službe.
13. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre, resp. vo vyúčtovaní.
14. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, APOCOMP započíta preplatok prednostne na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
15. APOCOMP s.r.o. je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky APOCOMP-u z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s existujúcimi záväzkami účastníka voči APOCOMP-u s.r.o., vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

Článok X

Zodpovednosť APOCOMP-u

1. APOCOMP zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife len v prípade, že APOCOMP. porušenie týchto povinností zavinil. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Náhradza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
2. APOCOMP nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. APOCOMP tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. APOCOMP nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili 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.
3. APOCOMP nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. APOCOMP ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, kedže ide o úkony správcu národnej domény.
4. APOCOMP nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).
5. Ak APOCOMP zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.

Článok XI

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí APOCOMP-u porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete APOCOMP-u, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. 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).
2. 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.
3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

Článok XII

Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať kvalitu služby a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne na adresu APOCOMP-u v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
2. Účastník postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil APOCOMP a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
3. Oddelenie služieb zákazníkom APOCOMP-u reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, APOCOMP oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o pripojení. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
4. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok ceny priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, APOCOMP umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti takejto ceny, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti takejto ceny najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, cena za priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé toto obdobie jej využívania.
5. 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 alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej 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.
6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4 tohto článku, APOCOMP má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.
7. Ak APOCOMP zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, APOCOMP preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
8. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 73 ZEK. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.
9. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci, pričom táto reklamácia už bola prešetrená, a zároveň opakovaná reklamácia nebude obsahovať nové skutočnosti, APOCOMP nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIII

Osobné údaje účastníka

1. APOCOMP je oprávnený na základe ZEK a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka
a) meno, priezvisko a akademický titul;
b) dátum narodenia a rodné číslo;
c) adresu trvalého (prechodného) bydliska;
d) číslo dokladu totožnosti;
e) výška pohľadávky za poskytovanú službu;
f) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu má platiť na základe príkazu na inkaso.
2. Údaje uvedené v odseku 1 tohto článku je APOCOMP oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
a) uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení,
b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
c) vypracovania zoznamu účastníkov,
d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa ZEK.
3. Zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu. V prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je APOCOMP oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o pripojení. V zmysle § 7 zákna č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov účastník berie na vedomie, že APOCOMP nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.
4. Účastník uzavretím zmluvy o pripojení 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 APOCOMP pohľadávky za poskytovanú službu.
5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený APOCOMP-u v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3 tohto článku.

Článok XIV

Doručovanie

1. Písomnosti doručuje APOCOMP účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve o pripojení možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať APOCOMP-u na adresu jeho sídla, ak v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote.
4. APOCOMP je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú emailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o pripojení.

Článok XV

Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi APOCOMP-om a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami ZEK a všeobecne