

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb pripojenia do siete internet spoločnosti LONLER, s r.o. a LONLER SB, s.r.o.

ČI. I

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Tieto všeobecné podmienky spoločnosti LONLER, s r.o., so sídlom na Nezábudova 31, 083 01 Sabinov, IČO: 36 454 729, zapísanej v OR SR Okresného súdu Prešov, Odd: Sro, vl. č.11097/P a LONLER SB, s.r.o. so sídlom na Nezábudova 31, 083 01 Sabinov, IČO: 47 471 751, zapísanej v OR SR Okresného súdu Prešov, Odd: Sro, vl. č.28993/P (ďalej len „LONLER“), pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „Všeobecné podmienky“) - pripojenia do siete Internet (ďalej len „Služby“) ustanovujú podmienky využívania služieb poskytovanej spoločnosťou LONLER všetkým právnickým a fyzickým osobám (ďalej len „Účastník“), ktoré používajú alebo požadujú poskytovanie služieb spoločnosti LONLER.
- 1.2 Spoločnosť LONLER poskytuje elektronické komunikačné služby v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), na základe ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, na základe Všeobecného povolenia č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky realizovať poskytovanie telekomunikačných služieb (ďalej len „Úrad“), ako aj splnenia oznamovacej povinnosti podľa uvedeného všeobecného povolenia.
- 1.3 Účastník je koncový užívateľ, ktorý uzatvoril podľa článku II týchto všeobecných podmienok so spoločnosťou LONLER zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „zmluva“).
- 1.4 Vzťahy medzi spoločnosťou LONLER a účastníkom pri poskytovaní a užívaní služieb sa riadia ustanoveniami zmluvy, ustanoveniami zákona, Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, ako aj ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.5 Spoločnosť LONLER poskytuje služby na celom území Prešovského kraja v závislosti od lokality účastníka a svojich technických možností.
- 1.6 „Záujemcom“ o poskytovanie služieb je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spoločnosť LONLER o uzatvorenie zmluvy.
- 1.7 „Cenníkom“ sa rozumie sadzobník cien spoločnosti LONLER za poskytované služby.
- 1.8 Súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných spoločnosťou LONLER sa označuje pojmom „sieť“. „Rozhraniami siete“ sú jej koncové body, v ktorých je sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom a v ktorých sú k nej pripojení účastníci.
- 1.9 Pod pojmom „Telekomunikačný okruh“ sa rozumie digitálne spojenie dvoch bodov siete spoločnosti LONLER poskytnuté k užívaniu účastníkov na základe zmluvy a podmienok.
- 1.10 „Koncovým bodom okruhu“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie alebo rozhranie s inou elektronickou komunikačnou sieťou.
- 1.11 „Koncové zariadenia“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho časť
- 1.12 Službou „Pripojenia do siete Internet“ sa rozumie pripojenie účastníka spoločnosti LONLER do siete prostredníctvom ktorého môže užívateľ pristupovať do siete Internet.
- 1.13 Pojem „miesto inštalácie“ označuje miesto v priestoroch účastníka alebo majiteľa objektu, ktorý si účastník prenajíma, v ktorom sa umiestňuje telekomunikačné zariadenie spoločnosti LONLER potrebné na poskytovanie služieb.
- 1.14 Za spoločnosť LONLER je na jej zastupovanie voči účastníkovi oprávnený zamestnanec alebo iná ňou poverená osoba. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner spoločnosti LONLER s ktorým má spoločnosť LONLER uzatvorenú zmluvu o obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia.
- 1.15 Účastník pri uzatváraní zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči spoločnosti LONLER. Do rúk, prípadne na adresu tejto osoby (ak je účastníkom určená odchylné od jeho vlastnej adresy), zasiela spoločnosť LONLER všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje ihneď oznámiť spoločnosti LONLER každú zmenu tejto osoby, resp. kontaktné osoby.

ČI. II

Zmluva a podmienky jej uzatvorenia

- 2.1 Spoločnosť LONLER na základe zmluvy uzatvorenej podľa § 44 zákona sa zaväzuje účastníkovi zriadiť v určenom čase potrebné pripojenie k sieti a poskytovať služby v kvalite a rozsahu podľa článku III. týchto všeobecných podmienok. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú objednávka, všeobecné podmienky a cenník spoločnosti LONLER.
- 2.2 Užívateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy predložiť na požiadanie spoločnosti LONLER všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie potrebné pre uzatvorenie zmluvy. Spoločnosť LONLER je oprávnená za účelom uzatvorenia zmluvy overiť si zákonným spôsobom doklady, ako aj identifikačné údaje poskytnuté účastníkom. Osoba konajúca v mene účastníka je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie. Spoločnosť LONLER je viazaná predloženým návrhom zmluvy po dobu 14 dní od jeho doručenia záujemcovi.
- 2.3 Zmluva sa uzatvára v písomnej forme a na formulári spoločnosti LONLER, pokiaľ nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami, ak nie je v nej výslovne uvedené inak.
- 2.4 Spoločnosť LONLER je oprávnená odmietnuť uzatvorenie zmluvy, ak
 - 2.4.1 poskytovanie služieb na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - 2.4.2 záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - 2.4.3 záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy

Čl. III

Popis poskytovaných služieb, ich kvalita a podmienky zriadenia

- 3.1 Spoločnosť LONLER zriadi služby na základe zmluvy vyhotovenej v písomnej forme tak, ako je uvedené v článku II. bod 2.3 týchto všeobecných podmienok. Opis poskytovaných služieb, miesto a spôsob pripojenia koncových telekomunikačných zariadení účastníka, ako aj rozsah a kvalitatívne parametre poskytovanej služby, vrátane lehoty prvého pripojenia do siete, sú uvedené v zmluve a v písomnej objednávke, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 3.2 Nevyhnutnou podmienkou zriadenia služieb zo strany spoločnosti LONLER je splnenie osobitných podmienok (najmä technických, administratívnych, poskytnutie požadovanej súčinnosti účastníka) zo strany účastníka, aby mohla spoločnosť LONLER začať v určenej lehote zriadiť služby a začať s ich poskytovaním v požadovanom rozsahu a kvalite. Po dobu, po ktorú je účastník v omeškaní so splnením podmienok, ktoré sú potrebné pre zriadenie a riadne poskytovanie služieb, nie je spoločnosť LONLER v omeškaní s plnením jej povinnosti zriadiť požadované služby a začať s ich poskytovaním.
- 3.3 Ak nie je v zmluve výslovne uvedené inak, je spoločnosť LONLER oprávnená za účelom zamedzenia preťaženia siete, ktoré by mohlo mať za následok zníženie rozsahu a/alebo kvality služieb pre ostatných účastníkov siete stanoviť účastníkom záväzné pravidlá, resp. limity pre užívanie služieb (ďalej len „zásady správneho užívania služby“). Porušenie zásad správneho používania zo strany účastníka sa považuje za zneužitie poskytovanej služby z jeho strany a oprávňuje spoločnosť LONLER na postup podľa článku XIII bod 13.1.1 týchto všeobecných podmienok.

Čl. IV

Podporné a servisné služby

- 4.1 Spoločnosť LONLER sa zaväzuje poskytovať účastníkov podporné a servisné služby na ňou prevádzkovanú sieť a zariadenia tak, aby mohol užívať služby v rozsahu a kvalite podľa článku III. bod 1 všeobecných podmienok. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaných službách, ktoré nezavinil.
- 4.2 Účastník je povinný bezodkladne nahlásiť spoločnosti LONLER všetky poruchy v poskytovaných službách telefonicky na kontaktné telefónne číslo, ktoré je k dispozícii na webovom sídle www.lonler.sk. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu účastníka: číslo zmluvy, meno spoločnosti a IČO, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo pre účely čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy.
- 4.3 Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne (e-mailom) a to bez zbytočného omeškania od jej telefonického nahlásenia. Písomné nahlásenie poruchy musí obsahovať minimálne rovnaké údaje ako telefonické nahlásenie.
- 4.4 V prípade, že účastník nepotvrdí písomné nahlásenie poruchy podľa bodu 4.3 spoločnosť LONLER nezodpovedá za odstránenie poruchy.
- 4.5 Nahlásením poruchy v zmysle bodov 4.2 a 4.3 začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je spoločnosť LONLER povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 6 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných dní v čase od 8,00 h. do 16,00 h. V inom čase začne doba odstránenia poruchy plynúť od 8,00 h. nasledujúceho dňa po dni nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.
- 4.6 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služieb alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne ich kvality. Odstránenie poruchy spoločnosť LONLER oznámi telefonicky.
- 4.7 V prípade poruchy je účastník povinný umožniť pracovníkom spoločnosti LONLER, resp. ňou povereným osobám prístup k zariadeniam spoločnosti LONLER alebo k sieti za účelom odstránenia poruchy.
- 4.8 V prípade výjazdu technika k odstráneniu poruchy, ktorú zavinil účastník alebo poruchy, ktorej riešenie si účastník vyžiadal a ktorá má svoj pôvod mimo siete alebo zariadenia spoločnosti LONLER, je spoločnosť LONLER oprávnená účtovať poplatok vo výške podľa platného cenníka.

Čl. V

Ceny za poskytované služby a platobné podmienky

- 5.1 Cena za služby, ako aj ďalšie poplatky, ktoré je oprávnená účtovať spoločnosť LONLER účastníkom, sú stanovené v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom cenníku služieb spoločnosti LONLER (ďalej len „cenník“), pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedené inak. Platný cenník spoločnosti LONLER je k dispozícii na webovom sídle www.lonler.sk
- 5.2 Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, cena za poskytované služby sa platí na príslušné zúčtovacie obdobie vždy vopred. Spoločnosť LONLER je oprávnená vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru na úhradu ceny služieb pred začatím fakturačného obdobia, ak o to požiada účastník.
- 5.3 V prípade, že služby majú byť poskytované len v časti zúčtovacieho obdobia, prislúcha spoločnosti LONLER pomerná časť ceny za poskytované služby.
- 5.4 Vyúčtovanú cenu za poskytnuté služby ako aj sumu účtovaných zálohovou faktúrou vystavenou podľa bodu 5.2 tohto článku uhradí účastník na účet spoločnosti LONLER v lehote splatnosti, Lehota splatnosti je 21 dní ak nie je v zmluve dohodnuté inak. Bankové spojenie je uvedené na faktúre.
- 5.5 Cena za poskytnuté služby alebo akýkoľvek záväzok účastníka voči spoločnosti LONLER sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy na účet spoločnosti LONLER a to najneskôr v posledný deň splatnosti faktúry.
- 5.6 Spoločnosť LONLER je oprávnená vystaviť a doručiť účastníkovi v prípade jeho omeškania s úhradou faktúry upomienku. Za vystavenie a doručenie upomienky je spoločnosť LONLER oprávnená účtovať poplatok vo výške podľa cenníka.
- 5.7 V prípade omeškania účastníka s úhradou splatnej ceny za služby, ako aj ďalších poplatkov, je spoločnosť LONLER oprávnená účtovať úrok z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania až do zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody vzniknutej spoločnosti LONLER nie je zaplatením úroku z omeškania dotknutý.
- 5.8 Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti LONLER účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči nej, môže spoločnosť LONLER postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo spoločnosť LONLER nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky odovzdá spoločnosť LONLER postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

Čl. VI Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 6.1 Spoločnosť LONLER je povinná:
- 6.1.1 uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služieb, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II. bod 2.4 podmienok,
- 6.1.2 predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
- 6.1.3 spracúvať osobné údaje účastníkov podľa článku IX týchto podmienok,
- 6.1.4 poskytovať služby špecifikované a dohodnuté zmluvou,
- 6.1.5 udržiavať sieť v takom technickom stave, aby bola dosiahnutá dohodnutá úroveň kvality služieb,
- 6.1.6 informovať účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
- 6.1.7 realizovať zmeny zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré účastník požiadal spôsobom podľa podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
- 6.1.8 zachovávať telekomunikačné tajomstvo podľa článku X bod 10.2.
- 6.2 Okrem ďalších práv uvedených v podmienkach má spoločnosť LONLER právo najmä:
- 6.2.1 na zaplatenie ceny za poskytnuté služby účastníkovi podľa článku V. podmienok,
- 6.2.2 na náhradu škody spôsobenej spoločnosťou LONLER účastníkom,
- 6.2.3 overiť doklady a a identifikačné údaje účastníka podľa článku II. bod 2.2 týchto podmienok,
- 6.2.4 vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru ešte pred ukončením fakturačného obdobia podľa článku V bod 5.2 týchto podmienok, uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti LONLER a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti LONLER sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá účastník právny nárok,
- 6.2.5 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany účastníka,
- 6.2.6 odmietnuť uzatvorenie zmluvy a poskytovanie služieb záujemcovi o ich poskytovanie v súlade s článkom II. bod 2.4 týchto podmienok,
- 6.2.7 uvádzať obchodné meno alebo názov účastníka a jeho označenie vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb.
- 6.2.8 prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb v súlade s článkom XIII týchto podmienok

Čl. VII Práva a povinnosti účastníka

- 7.1 Účastník je povinný:
- 7.1.1 používať služby výlučne v súlade so zákonom, zmluvou a podmienkami, dodržiavať zásady správneho používania služieb, dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
- 7.1.2 pravidelne uhrádzať cenu za ich poskytovanie služieb, ako aj všetky ostatné súvisiace poplatky podľa zmluvy a článku V týchto podmienok,
- 7.1.3 oznamovať po celý čas platnosti zmluvy spoločnosti LONLER písomne (e-mailom) všetky zmeny kontaktných osôb, kontaktných alebo identifikačných údajov, resp. iných údajov týkajúcich sa zmluvy a priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- 7.1.4 poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti LONLER všetku potrebnú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie jej povinností zo zmluvy a umožniť spoločnosti LONLER vykonávať meranie, údržbu, kontrolu a servis jej zariadení v objektoch účastníka,
- 7.1.5 dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby v sieti ani na zariadeniach spoločnosti LONLER nevznikla žiadna škoda,
- 7.1.6 vykonať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom možné zneužitie služieb tretími osobami,
- 7.1.7 zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti LONLER prístup na miesto inštalácie za účelom zriadenia služieb i demontáže zariadení pri ukončení poskytovania služieb
- 7.1.8 zdržať sa akýchkoľvek zásahov do siete ani do zariadení spoločnosti LONLER, ani s týmito zariadeniami žiadnym spôsobom manipulovať.
- 7.2 Účastník má právo:
- 7.2.1 na uzavretie zmluvy so spoločnosťou LONLER, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II. bod 2.4 týchto podmienok,
- 7.2.2 na poskytovanie služieb za dohodnutú cenu, v rozsahu a podľa špecifikácie dohodnutej v zmluve ,
- 7.2.3 na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní služieb v súlade s článkom IV týchto podmienok ,
- 7.2.4 na primeranú zľavu z odplaty za poskytovanie služieb v prípade nedodržania dohodnutej úrovne kvality služieb zo strany spoločnosti LONLER v súlade s článkom XII bod 12.7 týchto podmienok,
- 7.2.5 ukončiť zmluvu v súlade s článkom XIV týchto podmienok

Čl. VIII Prevádzkové údaje

- 8.1 Spoločnosť LONLER je oprávnená spracúvať na účely prenosu informácií v sieti alebo na účely fakturácie služieb údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a údaje vznikajúce pri tomto prenose (ďalej len „prevádzkové údaje“).
- 8.2 Spoločnosť LONLER nie je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje účastníkov bez súhlasu dotknutej osoby a je povinná ich po skončení prenosu správy v sieti bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať, okrem prípadov uvedených v zákone.
- 8.3 Ak je to potrebné na fakturáciu služieb účastníkom a platieb za prepojenie sietí, spoločnosť LONLER je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Spoločnosť LONLER je povinná poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a účastníkom úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 zákona alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, je povinná spoločnosť LONLER uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov je povinná spoločnosť LONLER obmedziť na nevyhnutnú mieru.

ČI. IX Osobné údaje, ich spracovanie a ochrana

- 9.1 Spoločnosť LONLER je oprávnená na účely uzavretia a plnenia zmluvy, ako aj po ukončení platnosti, jej zmeny, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať aj bez súhlasu účastníka jeho údaje, ktorými sú:
- telefónne číslo,
 - výška neuhradených záväzkov,
 - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
 - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 9.2 Spoločnosť LONLER je oprávnená uchovať osobné údaje účastníka podľa bodu 9.1 v nevyhnutnom rozsahu aj po uplynutí platnosti zmluvy na účely a po dobu uvedenú v článku VIII bod 8.3 týchto podmienok.
- 9.2 Ak účastník udelí spoločnosti LONLER svoj súhlas je táto oprávnená využívať ním poskytnuté údaje na účely marketingu a to na uvedenie obchodného mena v referenciách, v ponukových materiáloch, prezentáciách a na webovom sídle.
- 9.3 Spoločnosť LONLER je povinná zlikvidovať osobné údaje bez zbytočného odkladu po tom, ako sa splnil účel ich spracúvania a to najmä:
- boli ukončené všetky zmluvné vzťahy medzi účastníkom a spoločnosťou LONLER,
 - zanikli všetky záväzky účastníka voči spoločnosti LONLER,
 - boli vybavené všetky reklamácie, žiadosti a nároky účastníka voči spoločnosti LONLER,
 - uplynula lehota po ktorú je podľa zákona spoločnosť LONLER povinná uchovávať osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 9.4 Spoločnosť LONLER je povinná chrániť osobné údaje pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými formami spracúvania. Za týmto účelom spoločnosť LONLER prijala primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov účastníkov.

ČI. X Telekomunikačné tajomstvo

- 10.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva je,
- 10.1.1 obsah prenášaných správ,
- 10.1.2 súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- 10.1.3 prevádzkové a lokalizačné údaje.
- 10.2 Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú telefónne číslo, identifikačné a osobné údaje, účastníka a užívateľa, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.
- 10.3 Spoločnosť LONLER sa zaväzuje zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Spoločnosť LONLER je oprávnená poskytnúť údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva úradu, účastníkovi, ktorého sa týkajú, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom. Spoločnosť LONLER je tiež oprávnená poskytnúť údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva aj príslušným orgánom štátu za podmienok a v rozsahu stanovenom zákonom.

ČI. XI Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

- 11.1 Spoločnosť LONLER a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou 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 bode 11.2 tohto článku, jej skutočne vzniknutú škodu.
- 11.2 Spoločnosť LONLER zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jej povinností poskytovať tomuto službu v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy, ako aj v prípade porušenia jej povinností odstrániť ich vady v stanovenej lehote len v prípade, že spoločnosť LONLER porušenie takejto svojej povinnosti zavinila, pričom v takomto prípade je jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody v súlade so všeobecne zaužívanou praxou v oblasti poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb obmedzená maximálne do výšky ceny služby, ktorú je spoločnosť LONLER oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinností spoločnosti LONLER zakladajúcemu nárok účastníka na náhradu jemu vzniknutej škody.
- 11.3 Žiadna 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 povinnosti 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 povinnosti, 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 predvídala (napr. vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, poškodenie telekomunikačného zariadenia, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.).

ČI. XII Reklamačný poriadok

- 12.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade chybného poskytnutia služieb.
- 12.2 Prípadnú reklamáciu je účastník povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na reklamáciu, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezbavuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote ich splatnosti. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje spoločnosti, názov, sídlo, IČO, kontaktnú osobu, číslo zmluvy a zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si účastník svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne.
- 12.3 Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom:

- a) jednoduché prípady reklamácií nevyžadujúce technické šetrenie, do 15 dní,
 b) zložitejšie prípady reklamácií vyžadujúce technické šetrenie, do 30 dní.
- 12.4 V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka je obzvlášť zložitá a reklamáciu nie je objektívne možné prešetriť v lehote stanovenej v bode 12.3, je spoločnosť LONLER povinná oznámiť účastníkovi výsledky prešetrenia do 60 dní odo dňa, kedy bola reklamácia spoločnosti LONLER platne doručená, pričom spoločnosť LONLER je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 12.5 Ak spoločnosť LONLER účastníka do 30 dní (v prípade predĺženia lehoty do 60 dní) písomne neinformuje o výsledku prešetrenia reklamácie, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 12.6 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých služieb ani cenu za ich poskytnutie nie je možné preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služieb 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 jej využívania.
- 12.7 V prípade, že spoločnosť LONLER uzná uplatnenú reklamáciu účastníka za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku poruchy, za ktorú je spoločnosť LONLER zodpovedná, poskytne účastníkovi, ak sa v zmluve výslovne nedohodnú inak, zľavu z výšky ceny za poskytované služby v nasledovnej výške:
 - 0,5 % z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu nedostupnosti služieb prekračujúcu stanovenú maximálnu dobu nedostupnosti,
 - 0,25% z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu omeškania odstránenia poruchy nad rámec maximálnej doby odstránenia poruchy.
- 12.8 Ak výška ceny za služby, ktorú účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služieb, spoločnosť LONLER je povinná umožniť účastníkovi odklad zaplataenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania služieb za posledných šesť mesiacov, a to najneskôršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplataenie v troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.
- 12.9 V prípade, že reklamácia proti výške účtu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude peňažný nárok účastníka vyplývajúci z uznanej reklamácie zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa spoločnosť LONLER nedohodne inak.
- 12.10 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia nie je opodstatnená, účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 12.8, spoločnosť LONLER má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,03 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do zaplataenia.

Čl. XIII

Obmedzenie a prerušenie poskytovania služieb

- 13.1 Spoločnosť LONLER je oprávnená obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu
- 13.1.1 zneužívania poskytovaných služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä,
 - použitie poskytovaných služieb na podporu, vytvorenie možností, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
 - použitie poskytovaných služieb na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti,
 - pokus o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutočnenie čo i len pokus namiereného proti integrite siete,
 - poskytovanie služieb tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou LONLER,
 - vedomé zasielanie nevyžiadanej elektronickej pošty.
- 13.1.2 ak účastník nezaplatí splatnú sumu za poskytnutú službu aj napriek písomnému upozorneniu zo strany spoločnosti LONLER (ďalej len „upomienka“) ani v dodatočnej lehote 7 dní od doručenia upomienky, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku zmluvy,
- 13.1.3 ak účastník podstatne poruší iné svoje zmluvné povinnosti aj napriek písomnému upozorneniu spoločnosti LONLER, pričom za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje porušenie povinnosti, ktoré je ako podstatné výslovne v zmluve označené alebo opakované porušenie zmluvných povinností účastníka,
- 13.1.4 plánovaných opráv alebo údržby, pokiaľ tieto budú vykonávané výlučne v čase od 22,00 h. do 06,00 h., pokiaľ jednotlivé súvislé obmedzenie využívania služby neprekročí 30 minút, v celkovom trvaní maximálne 4 hodiny za kalendárny mesiac, pričom na potrebu vykonania týchto prác upozorní spoločnosť LONLER účastníka spravidla min. 2 pracovné dni vopred,
- 13.1.5 prednostného poskytovania služieb orgánom verejnej správy, fyzickým alebo právnickým osobám určeným osobitným právnym predpisom počas zdoľavania krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, z dôvodu príslušného orgánu Slovenskej republiky, ako aj z dôvodu rozhodnutia úradu alebo iného kompetentného orgánu.
- 13.2 V prípade, obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb spoločnosťou LONLER z dôvodov uvedených v bode 13.1.1 až 13.1.3 obnoví spoločnosť LONLER poskytovanie služieb účastníkovi, až keď tento uhradí poplatok podľa cenníka.

Čl. XIV

Trvanie a ukončenie zmluvy

- 14.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v článku II. bod 2.3 týchto podmienok a uzatvára sa, ak sa spoločnosť LONLER a účastník v nej písomne nedohodne inak, na dobu neurčitú. V prípade, že sa spoločnosť LONLER a účastník, ktorým je fyzická osoba, dohodnú v zmluve na určitej dobe trvania zmluvy, nesmie táto doba pri prvom uzatvorení zmluvy presiahnuť 24 mesiacov, pričom spoločnosť LONLER je povinná poskytnúť účastníkovi možnosť uzatvoriť zmluvu na dobu, ktorá nepresiahne 12 mesiacov. V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 14.2 Zmluva zaniká
- 14.2.1 uplynutím času v prípade zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu určitú, ak nedôjde k zmene jej platnosti na dobu neurčitú tak, ako je uvedené v bode 14.1,
- 14.2.2 písomnou dohodou spoločnosti LONLER,
- 14.2.3 odstúpením od zmluvy zo strany spoločnosti LONLER alebo účastníka,
- 14.2.4 písomnou výpoveďou zo strany spoločnosti LONLER alebo účastníka,
- 14.2.5 v prípade, ak tak ustanovuje osobitný právny predpis

- 14.3 Spoločnosť LONLER je oprávnená odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník
- opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
 - nezaplatil cenu za poskytnuté služby 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 LONLER zariadenie neodpojí,
 - opakovane používa poskytované služby spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti LONLER kontrolu ich používania,
 - opakovane porušuje podmienky zmluvy (najmä opakované omeškanie s úhradou ceny služby, zneužívanie poskytovanej služby).
- 14.4 Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak
- 14.4.1 neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi spoločnosťou LONLER oznámená; ak spoločnosť LONLER neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie
- 14.4.2 spoločnosť LONLER ani po opakovanej uznannej reklamácií, neposkytuje podľa zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti LONLER stále pretrváva
- 14.4.3 spoločnosť LONLER neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku XII bod 12.3 a 12.4 všeobecných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 14.5 Odstúpenie podľa bodu 14.3 a 14.4 je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.
- 14.6 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 14.7 Spoločnosť LONLER je oprávnená vypovedať zmluvu a to bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú,
- ak nemôže ďalej poskytovať služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
 - z dôvodu modernizácie služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služieb poskytovaných podľa zmluvy, pričom v takomto prípade je spoločnosť LONLER spolu s výpoveďou povinná doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 14.8 Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa bodu 14.6 a 14.7 je rovnaká pre obidve zmluvné strany a to jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.

Čl. XV Riešenie sporov

- 15.1 Účastník sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor so spoločnosťou LONLER vo veci správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnuté služby alebo ich 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 LONLER. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti účastníka spoločnosti LONLER o uskutočnenie rokovania sa spoločnosti LONLER a účastníkovi nepodarí dosiahnuť urovnanie sporu, je účastník oprávnený postupovať podľa bodu 15.2 tohto článku.
- 15.2 Po márnom uplynutí lehoty určenej v bode 15.1 je účastník oprávnený predložiť spor úradu v súlade s § 75 zákona alebo vecne a miestne príslušnému súdu.
- 15.3 Úrad rieši podľa § 75a zákona aj iné spory ako spory podľa § 75 zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Čl. XVI Zmena Zmluvy, Podmienok a Tarify

- 16.1 Účastník má právo počas platnosti zmluvy písomne požiadať o vykonanie jej zmeny. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, vo forme písomného dodatku k zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 16.2 Spoločnosť LONLER si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu podmienok alebo cenníka v priebehu doby trvania zmluvy. Spoločnosť LONLER sa zaväzuje oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu podmienok a/alebo cenníka najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, pričom informuje účastníka o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Oznámenie o zmene podstatných podmienok uskutoční spoločnosť LONLER na svojom webovom sídle www.lonler.sk.

Čl. XVII Spoločné a záverečné ustanovenia

- 17.1 Tieto podmienky nadobudli platnosť a účinnosť dňa 01.04.2017
- 17.2 Text podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Tieto Podmienky budú poskytnuté účastníkovi pred uzatvorením zmluvy.
- 17.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené zmluvou, ktoré však zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 17.4 V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami zmluvy platí, že ustanovenia zmluvy, objednávky a prípadného dodatku k zmluve majú prednosť pred ustanoveniami podmienok alebo cenníka.
- 17.5 V prípade, že niektoré z ustanovení zmluvy alebo zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení zmluvy a podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu zmluvy.