

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

spoločnosti Energotel, a.s.

na poskytovanie služby Virtuálna privátna sieť (VPN)

Október, 2009

čl. 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Energotel, a.s. (ďalej len Poskytovateľ) vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby virtuálna privátna sieť (VPN) (ďalej len Všeobecné podmienky) v súlade s § 40 zákona č. 610/2003 Z.z. o platnom znení (ďalej „Zákon“) a na základe Licencie vydanéj Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky číslo 9674/2002 zo dňa 19.3.2003 v znení Rozhodnutia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. 9674/12/2004 zo dňa 6.9.2004 (ďalej len Licencia).
- 1.2 Službou je elektronická komunikačná služba – virtuálna privátna sieť (VPN), bližšie špecifikovaná v týchto Všeobecných podmienkach, prípadne v Zmluve a jej súčasťach.
- 1.3 Všeobecné podmienky stanovujú obchodné, organizačné a technické podmienky poskytovania Služby a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“).

čl. 2 Vymedzenie pojmov

- 2.1 „Žiadosť o zriadenie, zmenu parametrov“ (ďalej len Žiadosť) je Poskytovateľom vyhotovený formulár, ktorý vymedzuje základné parametre Služby.
- 2.2 „Žiadateľ“ je právnická alebo fyzická osoba, ktorá zahájila s Poskytovateľom rokovania o poskytnutí Služby a ktorá doručila Poskytovateľovi správne vyplnený formulár Žiadosti.
- 2.3 „Poskytovateľ“ je Energotel, a.s., so sídlom Miletičova 7, Bratislava, IČO: 35 785 217, zapísaný v Obchodnom registri na OS Bratislava I., odd.: Sa, vl.č. 2404/B.
- 2.4 „Užívateľ“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie Služby. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník a Koncový užívateľ, ak Zákon neustanovuje inak.
- 2.5 „Verejná služba“ je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
- 2.6 „Koncový užívateľ“ je Užívateľ, ktorý používa alebo požaduje Službu a túto Službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie elektronické komunikačné služby. Koncový užívateľ je spotrebiteľ.
- 2.7 „Účastník“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy.
- 2.8 „Zmluva“ je zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom, predmetom ktorej je poskytovanie Služby. Zmluva môže byť súčasťou inej, osobitej zmluvy medzi Poskytovateľom a Účastníkom, ak sa tak Poskytovateľ a Účastník dohodli.
- 2.9 „Verejná telekomunikačná sieť“ (ďalej len VTS) je elektronická komunikačná sieť používaná Poskytovateľom úplne alebo čiastočne na poskytovanie elektronických komunikačných služieb.
- 2.10 „Technická špecifikácia rozhraní“ je dokument vypracovaný a aktualizovaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje technické špecifikácie rozhraní ponúkaných Služieb, ktorých zverejnenie je vyžadované Zákonom.
- 2.11 „Odvodzovací protokol“ (ďalej len OP) je dokument obsahujúci potvrdenie Účastníka o tom, že v určitý deň prevzal Službu do užívania alebo dokument obsahujúci prehlásenie Poskytovateľa o tom, že zriadil pre Účastníka Službu, s uvedením technických a iných parametrov poskytovania a užívania Služby. OP identifikuje prípadné zariadenia Poskytovateľa, ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania. Odo dňa podpisu OP oprávneným zástupcom Účastníka, resp. odo dňa vystavenia OP zo strany Poskytovateľa je Služba považovaná za zriadenú a je Poskytovateľom spracovávaná. Funkciu OP môže plniť aj iný dokument, ak obsahuje náležitosti OP podľa tohto bodu.
- 2.12 „Porucha“ je stav Služby, kedy je znemožnené používanie Služby alebo keď jeden alebo viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v OP, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T.
- 2.13 „Domovská internetová stránka“ Poskytovateľa je stránka www.energotel.sk, prípadne www.energotel.eu.
- 2.14 „Koncové zariadenie“ je zariadenie Účastníka, používané pre účely poskytovania Služby a musí byť schválené príslušným štátnym orgánom pre používanie v SR. Koncové zariadenie netvorí súčasť služby a Účastník výlučne zodpovedá za to, že bude používať také koncové zariadenie, ktoré bolo schválené príslušným štátnym orgánom pre použitie v SR. Poskytovateľ nezodpovedá za spôsob pripojenia koncového zariadenia k VTS, ibaže sa zmluvné strany dohodnú inak.
- 2.15 „Prípojka“ je súbor technických prostriedkov pripájajúcich zariadenia Účastníka k sieti Poskytovateľa
- 2.16 „Doplnkové služby“ sú služby, ktoré sú poskytované spoločne so Službou.

čl. 3 Zmluva o pripojení

- 3.1 Vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa budú riadiť Zmluvou a jej prílohami:
 - Všeobecné podmienky
 - Cenník, resp. tarifa pre poskytovanie Služby (ďalej len Cenník)
 - Odovzdávací protokol
 - Formulár „Žiadosť o zriadenie, zmenu parametrov“
- 3.2 Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť a poskytovať Službu a Účastník sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi cenu za zriadenie Služby, cenu za poskytovanie Služby a ďalšie ceny podľa Zmluvy.
- 3.3 Zmluva, Všeobecné podmienky, Žiadosť a Cenník sú prístupné v a.s. Energotel, Miletičova 7.
- 3.4 Zmluva môže byť uzatvorená pre jednu Službu alebo pre ľubovoľný počet Služieb.
- 3.5 Ak Žiadateľ požaduje Službu za osobitných podmienok, o ktoré sa nemôže uchádzať každý záujemca (napr. v súvislosti s veľkým rozsahom služby, špecifickou technickou realizáciou Služby, osobitnými podmienkami poskytovania Služby odlišných od Všeobecných podmienok, neobvyklými podmienkami poskytovania Služby prispôbenými potrebám a požiadavkám konkrétneho Žiadateľa a pod.), podmienky Zmluvy môžu byť dohodnuté odchylné od týchto Všeobecných podmienok, s použitím ustanovení Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení.
- 3.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
 - poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné,
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dŕžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku v zmysle § 4 ods. 8 Zákona, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami; v takom prípade je však možné v prípade vzájomnej dohody uzavrieť zmluvu na poskytovanie Služby za osobitných podmienok.

čl. 4 Popis Služby

- 4.1 Služba Virtuálna privátna sieť (Virtual Private Network – VPN) je elektronická komunikačná služba, ktorá pozostáva z virtuálneho prepojenia pobočiek Účastníka prostredníctvom technologických zariadení Poskytovateľa, ktoré svojou konfiguráciou vytvára jedinečnú a nezdiefanú WAN/MAN/LAN sieť, z pohľadu Účastníka s identickými vlastnosťami ako privátna sieť realizovaná nezdiefanými zariadeniami.
- 4.2 Objednanie jednej Služby nie je podmienené objednaním inej Služby, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.3 Poskytovateľ poskytuje Službu odplatne, v súlade so Zmluvou, Cenníkom, Všeobecnými podmienkami ako aj inými podmienkami dohodnutými medzi Poskytovateľom a Účastníkom.
- 4.4 Služby sa poskytujú za podmienok podľa odporúčaní ITU-T, s rozhraniami podľa Technickej špecifikácie rozhraní, prípadne za podmienok podľa Zmluvy.

čl. 5 Trvanie zmluvy

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, alebo na dobu časovej viazanosti (t.j. na dobu určitú). Zmluva uzavretá na dobu časovej viazanosti môže byť zároveň uzavretá s automatickým predĺžením trvania Zmluvy po uplynutí dohodnutej doby časovej viazanosti. Za dobu časovej viazanosti sa považuje akákoľvek dohodnutá doba, z ktorej vyplýva záväzok Účastníka užívať Službu, resp. zotrvať v zmluvnom vzťahu po určitý čas.
- 5.2 V prípade zriadenia Služby v priebehu kalendárneho mesiaca (po 1. dni kalendárneho mesiaca), časová viazanosť plynie od 1. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude Služba zriadená. V prípade tzv. postupného zriadenia Služby (bod 6.13 týchto Všeobecných podmienok) časová viazanosť plynie od 1. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom dôjde k zriadeniu poslednej časti Služby. V prípade zriadenia Služby k 1. dňu kalendárneho mesiaca, časová viazanosť plynie odo dňa zriadenia Služby. V prípade, že Zmluva sa vzťahuje na viac Služieb, časová viazanosť plynie pre každú Službu osobitne, pokiaľ zo Zmluvy nevyplynie niečo iné. Účastník je povinný užívať Službu po dohodnutú dobu, t.j. do posledného dňa trvania časovej viazanosti a nevykonať žiadny úkon smerujúci k ukončeniu Zmluvy, resp. ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti, najmä nesmie vypovedať Zmluvu, požiadať o zrušenie poskytovania Služby (hoci i len čiastočne), nesmie sa dopustiť takého konania ani nesmie umožniť také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od Zmluvy alebo prerušiť, resp. zrušiť poskytovanie Služby z dôvodu porušenia povinnosti zo strany Účastníka.

- 5.3 Ak Účastník poruší ktorúkoľvek svoju povinnosť a v dôsledku toho dôjde k ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti, Účastník je povinný zaplatiť Poskytovateľovi, ak si Poskytovateľ nárok uplatní, zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku ceny za poskytovanie Služby, minimálne však vo výške 10.000,- Sk. Zmluvnou pokutou nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody v plnom rozsahu, pričom pre náhradu škody v tomto prípade neplatia prípadné obmedzenia.
- 5.4 Zmluva zaniká
- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - dohodou Poskytovateľa a Účastníka,
 - odstúpením od Zmluvy,
 - vypovedou,
 - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - smrťou Účastníka – fyzickej osoby
 - zánikom právnickej osoby bez právneho nástupcu
- 5.5 Návrh na ukončenie Zmluvy dohodou môže dať ktorákoľvek zmluvná strana. Dohoda musí byť písomná.
- 5.6 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií podľa § 43 ods. 4 Zákona.
- 5.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:
- a) Účastník opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Účastník zneužíva Službu,
 - g) dôjde k zneužitiu Služby alebo jej časti tak, že tým je porušený Zákon alebo iné právne predpisy,
 - h) ak sa osobné alebo iné identifikačné údaje Účastníka uvedené v Zmluve alebo iných zdrojoch informácií získaných od Účastníka alebo iné informácie predložené Účastníkom za účelom uzavretia zmluvy, ukážu byť nepravdivými,
 - i) bude rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej Služby, a to s účinnosťou ku dňu zrušenia Služby,
 - j) Poskytovateľ stratí oprávnenie na poskytovanie Služby, ktorá je predmetom Zmluvy,
 - k) dôjde k ukončeniu Zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom, správcom prípadne iným oprávneným užívateľom príslušnej nehnuteľnosti, v ktorej priestory sú alebo majú byť používané alebo sú potrebné na použitie Poskytovateľom za účelom poskytovania Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, alebo k inému znemožneniu použitia priestorov, resp. nehnuteľnosti pre účely poskytovania Služby,
 - l) technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 14 dní, ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.
 - m) dôjde zo strany Účastníka k poškodeniu majetku Poskytovateľa alebo neoprávnenému zasahovaniu do neho,
 - n) v ostatných prípadoch, ktoré podľa Zmluvy, resp. podľa týchto Všeobecných podmienok zakladajú Poskytovateľovi právo odstúpiť od Zmluvy.
- Odstúpenie Poskytovateľa od Zmluvy nadobúda účinnosť v deň, ktorý je uvedený na oznámení o odstúpení od Zmluvy, najneskôr však v posledný deň mesiaca nasledujúceho po odoslaní oznámenia o odstúpení Účastníkom, ak nie je vo Všeobecných podmienkach alebo Zmluve uvedené inak. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Účastníka podľa bodu 5.6 týchto Všeobecných podmienok nadobúda účinnosť v deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení Poskytovateľovi.
- 5.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou z akéhokoľvek dôvodu, nezanikajú práva Poskytovateľa a povinnosti Účastníka vo veci úhrady cien za zariadené a poskytnuté Služby a nezanikajú ani iné nevysporiadané finančné nároky Poskytovateľa a nevysporiadané povinnosti Účastníka vyplývajúce zo Zmluvy, resp. Všeobecných podmienok, okrem nárokov, resp. povinností, ktoré prípadne zanikajú na základe Zákona.
- 5.9 Účastník môže vypovedať Zmluvu s trvaním na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 5.10 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu aj z dôvodu modernizácie VTS a elektronických komunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie Služby podľa Zmluvy. Oprávnenie Poskytovateľa vypovedať Zmluvu podľa tohto bodu má Poskytovateľ bez ohľadu na dohodnutú dobu trvania Zmluvy. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s vypovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšie verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 5.11 Vypovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude písomná vypovedá doručená druhej strane, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 5.12 V prípade Zmluvy s dohodnutou dobou časovej viazanosti bez automatického predĺženia trvania Zmluvy, dôjde k zániku Zmluvy v posledný deň trvania tejto doby. Ak je však zmluvne dohodnuté automatické predĺženie trvania Zmluvy, uplynutím doby časovej viazanosti sa trvanie Zmluvy automaticky predĺži na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.13 Zrušením jedinej Služby poskytovanej na základe Zmluvy, resp. poslednej Služby v prípade poskytovania viacerých Služieb na základe Zmluvy, platnosť zmluvy končí, avšak práva a povinnosti, ktoré do zrušenia Služby neboli vysporiadané a práva povinnosti, z povahy ktorých to vyplýva, platia aj po skončení platnosti Zmluvy do času úplného vysporiadania vzájomných vzťahov medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
- 5.14 Pre výpočet času poskytnutia Služby sa za jeden mesiac pokladá kalendárny mesiac. Nepočíta sa deň, kedy sa Služba odovzdala Účastníkovi, ale deň, kedy sa Služba zrušila sa počíta za celý deň.
- 5.15 Za dobu časovej viazanosti v prípade zmlúv uzavretých pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok sa považuje akákoľvek dohodnutá doba, z ktorej vyplýva záväzok Účastníka užívať Službu, resp. zotrvať v zmluvnom vzťahu po určitý čas.

Čl. 6 Zriadenie, zmena parametrov Služby

- 6.1 O zriadenie Služby a vykonanie zmien je možné požiadať na formulári Žiadosť. Pre každú Službu je potrebné vyplniť samostatný formulár. Poskytovateľ nie je povinný akceptovať nesprávne alebo neúplne vyplnenú Žiadosť.
- 6.2 Ak Žiadateľ, resp. Účastník nie je vlastníkom, resp. správcom vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom požaduje zriadenie Služby, resp. priestorov potrebných pre umiestnenie materiálu a zariadení potrebných pre zriadenie a poskytovanie Služby, je povinný od vlastníka, resp. inej oprávnenej osoby (osôb) zabezpečiť písomný súhlas s bezodplatným umiestnením materiálu a zariadení Poskytovateľom v týchto priestoroch a s bezodplatným využitím vnútorných rozvodov Poskytovateľom pre účely poskytovania Služby, prípadne s vybudovaním rozvodov Poskytovateľom, ak rozvod nie sú vybudované v potrebnom rozsahu. Na požiadanie Poskytovateľa je povinný túto skutočnosť kedykoľvek Poskytovateľovi preukázať. Ak Účastník je vlastníkom vnútorných rozvodov, resp. priestorov potrebných pre poskytovanie Služby, podpísaním Zmluvy, resp. Žiadosti dáva zároveň súhlas s ich bezodplatným využitím pre účely poskytovania Služby.
- 6.3 Zriadenie a poskytovanie Služby je podmienené prístupom Účastníka do VTS, ktorý môže byť realizovaný i prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete inej osoby – Poskytovateľ v takom prípade nezodpovedá za prístup Účastníka do VTS, ibaže Poskytovateľ poskytuje tento prístup na základe Zmluvy.
- 6.4 Zriaďiť je možné len taký typ Služby, o aký Žiadateľ písomne požiadal a ktorého zriadenie umožňujú technické možnosti Poskytovateľa. V opačnom prípade sa Služba považuje za technicky neuskutočiteľnú. V takom prípade má Poskytovateľ právo neuzavrieť Zmluvu, resp. od Zmluvy odstúpiť, pričom Účastník nemá nárok na náhradu škody spôsobenú v dôsledku tejto skutočnosti. Rovnaké podmienky platia i v prípade, keď k zisteniu o technickej neuskutočiteľnosti, resp. vzniku stavu technickej neuskutočiteľnosti dôjde kedykoľvek počas trvania Zmluvy.
- 6.5 Poskytovateľ nie je povinný Službu zriaďiť ani vykonať zmenu parametrov Služby, ak má Účastník akýkoľvek záväzok po lehote splatnosti voči Poskytovateľovi alebo akejkoľvek inej osobe – „podnik“ v zmysle Zákona.
- 6.6 Poskytovateľ je oprávnený stanoviť termín zriadenia Služby (resp. zmeny Služby) jednostranne, a to oznámením Účastníkovi aspoň 3 dni vopred niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) písomne na adresu sídla, resp. miesta podnikania Účastníka alebo na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve alebo na Žiadosti,
 - b) faxom na faxové číslo uvedené v Zmluve alebo na Žiadosti
- 6.7 V prípade, že sa zmluvné strany dohodnú na termíne zriadenia Služby (resp. zmeny Služby), dohodnutý termín má prednosť pred termínom zriadenia (resp. zmeny) podľa bodu 6.6 tohto čl. 6 Všeobecných podmienok. Pokiaľ v dohodnutom termíne nedôjde k zriadeniu Služby, poskytovateľ je oprávnený stanoviť termín zriadenia Služby jednostranne spôsobom podľa bodu 6.6 tohto čl. 6 Všeobecných podmienok.
- 6.8 Účastník najneskôr pri prevzatí Služby do užívania potvrdí, aké zariadenia od Poskytovateľa prevzal. Umiestnením zariadenia Poskytovateľa v mieste pripojenia (poskytnutia Služby) nie je dotknuté vlastnícke právo Poskytovateľa, prípadne tretej osoby k takémuto zariadeniu.
- 6.9 Za zriadenie, alebo zmenu parametrov Služby sa účtujú jednorázové ceny podľa platného Cenníka, resp. podľa Zmluvy.
- 6.10 Ak Žiadateľ odstúpi od svojej požiadavky a Poskytovateľ už začal práce spojené so zriadením, resp. zmenou Služby, je Žiadateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu už vykonaných prác (pracovné, cestovné, dopravné náklady, náklady na materiál, zariadenia a pod).

- 6.11 Zriadenie Služby potvrdzujú zmluvné strany spravidla prostredníctvom OP. Ak Účastník v rozpore so Zmluvou, resp. Všeobecnými podmienkami neprevezme Službu do užívania, resp. ak neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre jej zriadenie (zmenu) alebo odovzdanie do užívania, Poskytovateľ je oprávnený zriadiť službu (vykonať zmenu) bez potvrdenia prevzatia Služby do užívania zo strany Účastníka. Potvrdenie o zriadení služby vystavené Poskytovateľom plní v takom prípade funkciu OP. Poskytovateľ zašle Účastníkovi toto potvrdenie bez zbytočného odkladu po zriadení Služby na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve alebo na Žiadosti.
- 6.12 Účastník nie je povinný prevziať Službu do užívania v prípade, že Služba nespĺňa dohodnuté technické parametre.
- 6.13 Zriadenie (zmena) Služby môže byť dohodnuté buď ako jednorázové zriadenie Služby alebo ako tzv. postupné zriadenie (zmena) Služby - t.j. zriadenie (zmena) postupne po jednotlivých bodoch pripojenia (po jednotlivých pobočkách). Pre postupné zriadenie (zmenu) sa použijú primerane ustanovenia o zriadení (zmene) Služby. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, má sa za to, že zriadenie (zmena) Služby je dohodnuté ako postupné.

čl. 7 Užívanie Služby

- 7.1 Účastník je povinný používať poskytnutú Službu v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a pokynmi Poskytovateľa.
- 7.2 Účastník je povinný oznamovať Poskytovateľovi všetky zmeny v používaní poskytnutej Služby.
- 7.3 Účastník je povinný nezasahovať do zariadení Poskytovateľa a zabezpečiť všetky takéto zariadenia pred zásahmi tretích osôb, je však povinný umožniť zásah osobe poverenej Poskytovateľom.
- 7.4 K prevodu užívacieho práva Služby na iného Účastníka môže dôjsť len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa, na základe žiadosti Účastníka.
- 7.5 Poskytovateľ je oprávnený viesť databázu Účastníkom uskutočnených operácií v rámci VTS alebo mimo nej, za účelom preukazovania spôsobu a rozsahu použitia Služby.
- 7.6 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať hardwarové a softwarové zmeny na technológii Poskytovateľa, ak tieto zmeny nemajú za následok následné zníženie kvality poskytovania Služby.
- 7.7 Poskytovateľ je oprávnený poveriť výkonom akejkoľvek činnosti potrebnej pre poskytovanie Služby tretiu osobu.
- 7.8 Účastník je povinný oznamovať Poskytovateľovi zmeny koncových zariadení. Účastník je povinný umožniť pracovníkom Poskytovateľa prístup ku koncovým zariadeniam za účelom kontroly dodržiavania podmienok poskytovania Služby.

čl. 8 Ceny a platobné podmienky

- 8.1 Poskytovateľ poskytuje Službu odplatne. Ceny za Službu sú dohodnuté v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách s odkazom na Cenník, prípadne sú dohodnuté a uvedené v Zmluve alebo Všeobecných podmienkach.
- 8.2 Poskytovateľ je oprávnený vydávať Cenník a jeho zmeny, a to aspoň 15 dní pred nadobudnutím účinnosti Cenníka, resp. jeho zmien. Zverejnením Cenníka, resp. jeho zmien platí, že Účastník, resp. Žiadateľ bol s Cenníkom, resp. zmenami v Cenníku riadne a včas oboznámený. Cenník ako aj zmeny Cenníka sa považujú za zverejnené odo dňa, od ktorého sú k dispozícii v sídle Poskytovateľa, prípadne na domovskej internetovej stránke Poskytovateľa. Ďalšie formy zverejnenia Cenníka a jeho zmien určuje Poskytovateľ a majú rovnaké účinky ako zverejnenie podľa iných ustanovení tohto bodu. V prípade zmeny Cenníka, resp. vydania nového Cenníka sa nevyžaduje písomná forma zmeny Zmluvy. Zmena Zmluvy je v takom prípade platne vykonaná ku dňu účinnosti zmeny Cenníka, resp. nového Cenníka.
- 8.3 Za zriadenie alebo zmenu Služby sa účtujú jednorázové ceny podľa platného Cenníka spoločnosti Energotel, a.s. Za poskytovanie Služby sa mesačne účtujú ceny podľa platného Cenníka spoločnosti Energotel, a.s.
- 8.4 Účastník je povinný platiť splatné časti ceny za poskytnutú Službu v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní alebo upomienke.
- 8.5 V prípade neuhradenia ceny v lehote splatnosti je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej časti za každý začatý deň omeškania, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 8.6 Pokiaľ nie je v Zmluve, resp. v Cenníku výslovne uvedené inak, ceny sú uvedené bez DPH. Poskytovanie Služby podlieha zdaneniu príslušnou sadzbou DPH podľa platných právnych predpisov.
- 8.7 Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Za počiatočný termín zúčtovacieho obdobia sa považuje prvý deň kalendárneho mesiaca. Za konečný termín zúčtovacieho obdobia sa považuje posledný deň kalendárneho mesiaca. Úhrady sa vykonávajú bankovým prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve, prípadne na iný účet oznámený Účastníkovi. Záväzok Účastníka zaplatiť vyúčtovanú časťku prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej časti na účet Poskytovateľa. Účastník zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnutú Službu bude uskutočnená v lehote splatnosti.
- 8.8 Ak nie je v Zmluve dohodnuté, resp. v Cenníku stanovené inak, cena za zriadenie Služby, zmenu parametrov Služby a iné jednorázové ceny sa účtujú do 15 dní od zriadenia Služby, zmeny parametrov Služby, resp. poskytnutia iného jednorázového plnenia.
- 8.9 Ak nie je v Zmluve dohodnuté, resp. v Cenníku stanovené inak, cena za poskytovanie Služby sa účtuje mesačne v mesiaci, v ktorom je Služba poskytnutá.
- 8.10 V cene za zriadenie Služby a v cene za poskytovanie Služby nie sú zahrnuté ceny za prípadné Doplnkové služby, ak nie je uvedené inak.
- 8.11 Lehota splatnosti všetkých faktúr je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
- 8.12 Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu na požadované a poskytované Služby. V prípade Služby, pre účtovanie ktorej je potrebný odpočet poskytnutej Služby, poskytovateľ je oprávnený požadovať vopred platbu v predpokladanej výške. V prípade, že sa Účastník dostane do omeškania s akoukoľvek plátbou podľa Zmluvy a v dôsledku toho dôjde k prerušeniu Služby, Poskytovateľ je oprávnený vykonať úpravu platobných podmienok jednostranným oznámením Účastníkovi tak, že Účastník bude povinný platiť cenu za poskytovanie Služby vopred vždy pred začatím príslušného obdobia, za ktoré sa bude plátba účtovať, pričom Poskytovateľ je oprávnený podmieniť úhradou vopred opätovné spustenie Služby.
- 8.13 Poskytovateľ môže účtovať len ceny za taký typ Služby, aká bola skutočne zriadená.
- 8.14 V prvom a poslednom kalendárnom mesiaci poskytovania Služby sa za každý deň poskytovania vyberá alikvótna časť z ceny za mesiac (v závislosti od počtu kalendárnych dní v príslušnom mesiaci), pričom deň, keď bola Služba zriadená sa nepočíta, ale deň, v ktorom bolo poskytovanie ukončené sa počíta za celý deň.
- 8.15 Ak si zriadenie alebo zmena parametrov Služby vyžadujú náklady, ktoré prevyšujú cenníkovú cenu, vyberá sa cena dohodnutá.
- 8.16 Vybudované prípojné vedenie vrátane Poskytovateľom dodaných koncových zariadení zostáva majetkom Poskytovateľa, aj keď Účastník zaplatil dohodnuté ceny, okrem prípadu prevodu vlastníckeho práva k majetku z Poskytovateľa na Účastníka na základe osobitnej zmluvy.
- 8.17 Pri zrušení alebo zmene Služby sa zaplatená cena za jej zriadenie nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie Služby na inom mieste alebo cena za preloženie Služby na iné miesto.
- 8.18 Akékoľvek prípadné servisné služby týkajúce sa poskytovanej Služby budú vykonané len na základe písomnej žiadosti Účastníka a za podmienok, ktoré budú dohodnuté pre konkrétny prípad servisnej služby. V prípade, že cenové podmienky nebudú vopred dohodnuté, Účastník uhradí cenu vo výške 1,20 násobku skutočne vynaložených nákladov, ak sa Poskytovateľ a Účastník nedohodnú inak.
- 8.19 Ďalšie cenové a platobné podmienky sú uvedené v Zmluve a v Cenníku.

čl. 9 Poruchy

- 9.1 Účastník je povinný nahlasovať poruchy výlučne telefonicky na telefónnom čísle na tento účel určenom Poskytovateľom, prípadne iným spôsobom pre tento účel uvedenom v Zmluve. Akékoľvek iné nahlasenie poruchy nemusí brať Poskytovateľ do úvahy a neposkytovanie Služby, resp. obmedzenie poskytovania Služby z takéhoto dôvodu sa nepovažuje za porušenie povinnosti Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený zaznamenávať hovory týkajúce sa s súvisiace s nahlasovaním a odstraňovaním porúch a záznamy používať na účely preukazovania skutočností podľa potreby. Účastník je povinný o skutočnostiach podľa tohto bodu oboznámiť osoby, ktoré budú alebo môžu na strane Účastníka vykonávať úkony vo veci nahlasovania a odstraňovania porúch.
- 9.2 Pre určenie doby trvania poruchy je rozhodujúci čas nahlasenia poruchy, pokiaľ nie je Poskytovateľovi známy skutočný čas vzniku poruchy.
- 9.3 Poskytovateľ je povinný na požiadanie poskytnúť Účastníkovi priebežné informácie o postupe odstraňovania poruchy.
- 9.4 V prípade, ak na základe požiadavky Účastníka alebo oznámenia o vzniku poruchy zo strany Účastníka Poskytovateľovi, zamestnanci Poskytovateľa alebo osoby určené Poskytovateľom vykonajú výjazd za účelom odstránenia poruchy, pričom bude zistené, že sa o poruchu nejednalo alebo že vznikla úplne alebo čiastočne z dôvodu na strane Účastníka, Účastník je povinný, ak o to Poskytovateľ požiada, uhradiť Poskytovateľovi cenu za takýto výjazd vo výške 1,20 násobku skutočne vynaložených nákladov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

čl. 10 Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za spôsobenú škodu v dôsledku porušenia Zmluvy a Všeobecných podmienok v zmysle platných právnych predpisov.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchu prenosových médií a technologických zariadení, ktoré nie sú jeho majetkom. Poskytovateľ a Účastník nezodpovedajú za úšlý zisk, stratu výnosov alebo inú následnú škodu – toto obmedzenie neplatí v prípade zodpovednosti Účastníka za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia ktorejkoľvek povinnosti Účastníka ak v dôsledku toho dôjde k ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti poskytovania Služby.
- 10.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku:
- neuskutočneného prístupu ako priamy dôsledok poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a/alebo rozšírenia siete prevádzkovej Poskytovateľom, alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom, alebo jej časti
 - obmedzenia, prerušenia alebo zrušenia Služby z dôvodov podľa bodu 12.1. týchto Všeobecných podmienok,
 - činnosti alebo nečinnosti tretej osoby,
 - vyššej moci vrátane (ale nie s obmedzením) vojny, občianskych nepokojov, požiarov, epidémii, zemetrasenia, poveternostných vplyvov, nehôd, prerušenia dodávky elektrickej energie a inými poruchami v dodávke energií, zlyhania alebo všeobecnej nedostupnosti dopravných prostriedkov, výbuchov, znemožnenia prístupu alebo iného embarga na dodávky, pracovných sporov alebo iných obdobných udalostí, a ktoré nemožno prekonať bez neprimeraných výdavkov alebo času, pričom omeškanie, ktoré z takéhoto dôvodu vznikne, bude omeškanie ospravedlivené a doba tohto zdržania sa pripočíta k termínu plnenia omeškanej povinnosti. Poskytovateľovi, dotknutému vyššou mocou sa pripočíta k ospravedlivenému omeškaniu aj čas na zastavenie prevádzky a jej opätovné uvedenie do chodu.
- 10.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku použitia koncového zariadenia, ktoré nie je schválené v zmysle platných predpisov v Slovenskej republike.
- 10.5 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú na zariadeniach Poskytovateľa, ktoré sú umiestnené v priestoroch Účastníka.
- 10.6 V prípade poruchy spôsobenej Účastníkom je tento povinný nahradiť Poskytovateľovi škody vzniknuté pri odstraňovaní poruchy.
- 10.7 Účastník zodpovedá za každé využitie Služby, bez ohľadu na osobu, ktorá Službu využije.

čl. 11 Reklamačný poriadok

- 11.1 Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú Službu alebo kvality poskytovanej Služby.
- 11.2 Reklamácia sa podáva písomne na adresu sídla Poskytovateľa. V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje a opísať predmet reklamácie jasným a zrozumiteľným spôsobom.
- 11.3 Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú Službu je Účastník oprávnený uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného vyúčtovania.
- 11.4 Reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby je Účastník oprávnený uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej Služby.
- 11.5 Reklamácia Účastníka na správnosť úhrady alebo kvalitu poskytovanej Služby uplatnená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcich odsekoch nebude zo strany Poskytovateľa uznaná.
- 11.6 Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú alebo požadovanú Službu.
- 11.7 Poskytovateľ písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 60 dní odo dňa jej doručenia.
- 11.8 V prípade, že Poskytovateľ zavíni neposkytovanie Služby alebo poskytovanie Služby v zníženej kvalite minimálne po dobu 24 hodín v príslušnom kalendárnom mesiaci, Účastník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, resp. poskytovania Služby so zníženou kvalitou, ibaže má Účastník v takom prípade nárok na inú zľavu, právo na uplatnenie sankcie alebo nárok na iné finančné plnenie v zmysle Zmluvy.
- 11.9 Pomer ná čast ceny sa počíta pre účely reklamácií nasledovne: Za každú hodinu, za ktorú má Účastník nárok na vrátenie pomernej časti ceny, sa vracia čiastka rovnajúca sa 1/24 ceny za poskytovanie Služby prepočítanej na 1 deň, pričom pre tieto účely sa za mesiac považuje 30 dní. Ak sa čiastka nedá takto určiť, Poskytovateľ môže navrhnúť inú vhodnú formu kompenzácie.
- 11.10 V prípade uznania reklamácie vo veci neposkytovania služby si musí Účastník uplatniť nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby najneskôr do troch mesiacov po obnovení Služby, inak nárok zaniká.
- 11.11 Maximálna výška čiastky, na vrátenie ktorej môže vzniknúť Účastníkovi nárok za určitý kalendárny mesiac na základe všetkých reklamácií Účastníka týkajúcich sa Služby a vzťahujúcich sa na takýto mesiac sa rovná mesačnej cene za poskytovanie Služby, ktorá bola reklamovaná.
- 11.12 Čas neposkytovania Služby ako aj čas poskytovania Služby v zníženej kvalite sa vždy posudzuje a pre účely týchto Všeobecných podmienok sleduje za kalendárny mesiac.
- 11.13 V prípade, že Účastník preukáže Poskytovateľovi závažné dôvody, pre ktoré zmeškal lehotu pre uplatnenie svojho práva podľa tohto článku 11, Poskytovateľ môže Účastníkovi odpustiť zmeškanie lehoty.

čl. 12 Obmedzenie, prerušenie alebo zrušenie Služby

- 12.1 V prípade závažného porušenia ustanovení Všeobecných podmienok alebo Zmluvy zo strany Účastníka je Poskytovateľ oprávnený obmedziť, prerušiť prípadne zrušiť poskytovanie Služby, a to i bez predchádzajúceho upozornenia. Za závažné porušenie záväzkov sa považuje hlavne:
- neuhradenie ceny za poskytovanú Službu v lehote splatnosti, uvedenej na faktúre
 - svojvoľná zmena alebo poškodenie technických zariadení Služby vrátane koncových zariadení, ak sú majetkom Poskytovateľa
 - rušenie prevádzky iných Služieb alebo rušenie VTS
 - znemožnenie prístupu pracovníkov Poskytovateľa k technickým zariadeniam, rozhraniu alebo koncovým zariadeniam, ktoré tvoria súčasť Služby
 - pripojenie neschváleného koncového zariadenia k rozhraniu poskytovanej Služby alebo neohlásenie zmeny koncového zariadenia
 - neoprávnené prenechanie užívania Služby iným právnickým alebo fyzickým osobám
 - neoznámenie zmeny identifikačných údajov Účastníka
 - zneužívanie Služby
- 12.2 Opatrenia podľa bodu 12.1 nezbavujú Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytovanie Služby, res. iné ceny účtované na základe Zmluvy.
- 12.3 Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby vykonania opráv, údržby, plánovaných prác, zmien parametrov Služby a podobných činností dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo jej časti. Ak to bude vzhľadom na aktuálne prevádzkové možnosti Poskytovateľa možné, Poskytovateľ oznámi Účastníkovi uvedené prerušenie, resp. obmedzenie poskytovania Služby vopred, prípadne túto informáciu zverejní na svojej domovskej internetovej stránke, čím sa považuje táto informácia za oznámenú Účastníkovi. Prerušenie resp. obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto bodu sa po dobu potrebnú na vykonanie uvedených činností nebude považovať za porušenie povinnosti Poskytovateľa.
- 12.4 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, ak to vyžadujú dôvody verejnej bezpečnosti alebo verejného záujmu, ďalej z dôvodu vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu a pod. Prerušenie resp. obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto bodu sa po dobu trvania takejto udalosti a po dobu nevyhnutnú na odstránenie jej negatívnych následkov, nebude považovať za porušenie povinnosti Poskytovateľa, ani za dôvod na zníženie ceny za poskytovanie Služby. Poskytovateľ, pokiaľ je to možné a účelné, oznámi Účastníkovi takéto obmedzenie resp. prerušenie poskytovania Služby vopred, prípadne zverejní o tom informáciu na svojej domovskej internetovej stránke, čím sa považuje táto informácia za oznámenú Účastníkovi.
- 12.5 Poskytovateľ má právo účtovať Účastníkovi cenu za prerušenie Služby a cenu za znovupripojenie Služby (t.j. ukončenie prerušenia poskytovania Služby) podľa Cenníka. V prípade, že cena takto určená nie je, cena (v oboch uvedených prípadoch) sa určí ako 1,20-násobok nákladov skutočne vynaložených Poskytovateľom v súvislosti s prerušením, resp. znovupripojením Služby, minimálne však bude vo výške 1.000,- Sk (s DPH). Účastník je povinný uhradiť Poskytovateľovi vyúčtovanú cenu za prerušenie Služby a cenu za znovupripojenie Služby.
- 12.6 Účastník nie je oprávnený požadovať prerušenie, ani zrušenie poskytovania Služby počas doby časovej viazanosti. V prípade, že Služba nie je poskytovaná s časovou viazanosťou, Účastník môže požiadať o zrušenie poskytovania Služby. V takom prípade dôjde k zrušeniu Služby v posledný deň mesiaca nasledujúceho po doručení žiadosti Účastníka Poskytovateľovi, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ukončenie poskytovania Služby nemá vplyv na poskytovanie ostatných Služieb podľa Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.7 V rámci Služby môže dôjsť na základe žiadosti Účastníka k zrušeniu časti Služby v určitom mieste pripojenia (pobočky), ak je Služba poskytovaná na dobu neurčitú. V prípade Služby poskytovanej s časovou viazanosťou môže dôjsť k čiastočnému zrušeniu Služby len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa. Pre čiastočné zrušenie Služby sa použijú primerane ustanovenia týkajúce sa zrušenia Služby.
- 12.8 Poskytovateľ má nárok na administratívne poplatky, ktoré súvisia s vymáhaním splatných pohľadávok, ako aj na trovy právneho vymáhania a zastupovania vrátane trov súdneho konania a trov exekučného konania.
- 12.9 V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi zariadenia, ktoré od Poskytovateľa prevzal, ibaže sa zmluvné strany dohodli alebo dohodnú inak.

čl. 13 Osobitné ustanovenia

- 13.1 Poskytovateľ je oprávnený spracovávať osobné, resp. identifikačné údaje Účastníka v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov. Poskytovateľ je oprávnený prenechať spracovanie týchto údajov tretej osobe, na základe zmluvy s treťou osobou.
- 13.2 Poskytovateľ je oprávnený používať osobné, resp. identifikačné údaje Účastníka na účely informovania Účastníka o službách Poskytovateľa, vykonávanie prieskumov Poskytovateľom a iných aktivít v súvislosti so Zmluvou. Tieto činnosti môže Poskytovateľ uskutočňovať aj prostredníctvom tretej osoby. Účastník má právo tomu zamedziť písomným oznámením doručeným na adresu sídla Poskytovateľa.
- 13.3 Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť osobné a iné identifikačné údaje Účastníka orgánom činným v trestnom konaní, resp. iným štátnym inštitúciám, na požiadanie orgánu, resp. štátnej inštitúcie v súlade s právnymi predpismi.
- 13.4 Účastník je povinný informovať Poskytovateľa o každej zmene osobných údajov a iných identifikačných údajov ihneď, ako táto zmena nastane, najneskôr však do 15 dní odo dňa zmeny. V prípade porušenia tejto povinnosti Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Účastníkovi vznikne.

čl. 14 Doručovanie písomností

- 14.1 Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Účastník povinný doručiť druhej strane, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Žiadosti alebo Zmluve.
- 14.2 Po uzatvorení Zmluvy je Účastník povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do dňa doručenia oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka. V prípade zmeny adresy Poskytovateľa na doručovanie, prípadne akejkoľvek zmeny adresy Poskytovateľa sa zmena považuje za oznámenú dňom zverejnenia tejto zmeny na internetovej stránke Poskytovateľa, prípadne iným spôsobom určeným Poskytovateľom.
- 14.3 V prípade, že Účastník splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovania a upomienok, nastávajú účinky doručenia Účastníkovi okamihom ich doručenia na adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva účinnou voči Poskytovateľovi dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
- 14.4 V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty ako doporučené listové zásielky s doručenkou na adresu uvedenú v Zmluve, resp. v Žiadosti sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe) aj vtedy, ak:
- prijímateľ odoprel prijatie zásielky, alebo
 - zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v odbernej lehote, alebo
 - nebolo možné Účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve, resp. Žiadosti zistiť a doposlať nie je možné.
- 14.5 Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi podľa Poštového poriadku.

čl. 15 Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 15.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky a to aj v prípade, že Služby podľa Zmluvy boli poskytnuté na území iného štátu, alebo Účastník je cudzincom.
- 15.2 Vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom, ktoré nie sú upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach a Cenníku, prípadne nie sú upravené Zákonom, sa riadia Obchodným zákonníkom v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka.
- 15.3 V prípade sporu sa zmluvné strany pokúsia urovnať spor najskôr dohodou. Ak k dohode nedôjde do 10 dní od predloženia návrhu na urovanie sporu druhej strane, môže ktorákoľvek strana požiadať o rozhodnutie súd. Návrhom na urovanie sporu je i taká výzva, ktorá obsahuje upozomenie druhej strany na možnosť predloženia veci na rozhodnutie súdu, (resp. inému subjektu podľa dohody zmluvných strán).
- 15.4 V prípade sporu je daná príslušnosť súdu v zmysle Občianskeho súdneho poriadku.
- 15.5 Zmluvné strany sú oprávnené pri riešení sporov postupovať v zmysle ustanovení § 73 a nasl. Zákona. Účastník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

čl. 16 Zmena a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1 Poskytovateľ je oprávnený meniť Všeobecné podmienky, a to zverejnením ich zmien, resp. nového znenia Všeobecných podmienok aspoň 1 mesiac vopred. Zverejnením Všeobecných podmienok, resp. ich zmien sa má za to, že Účastník, resp. Žiadateľ bol so Všeobecnými podmienkami, resp. zmenami riadne a včas oboznámený. Všeobecné podmienky ako aj ich zmeny sa považujú za zverejnené odo dňa, od ktorého sú k dispozícii v sídle Poskytovateľa, prípadne zverejnené na domovskej internetovej stránke Poskytovateľa. V prípade zmeny Všeobecných podmienok, resp. vydania nových Všeobecných podmienok sa nevyžaduje písomná forma zmeny Zmluvy. Zmena Zmluvy je v takom prípade platne vykonaná ku dňu účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, resp. nových Všeobecných podmienok.
- 16.2 Poskytovateľ je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa sa bude považovať len zvýšenie ceny za poskytovanie Služieb alebo také zmeny v podmienkach poskytovania Služieb, ktoré spôsobia zníženie garantovanej úrovne kvality poskytovaných Služieb, ak Zákon neustanovuje inak.
- 16.3 Všeobecné podmienky alebo ich časť strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok alebo ich časti.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia aj po skončení platnosti Zmluvy do času úplného vysporiadania vzájomných vzťahov medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
- 16.5 Ak by jedno alebo viaceré ustanovenia týchto Všeobecných podmienok alebo Zmluvy alebo akejkoľvek súčasti Zmluvy boli označené príslušným súdom (resp. inou oprávnenou osobou) za neplatné, neúčinné, nefunkčné alebo nesplniteľné, potom všetky ostatné ustanovenia budú účinné oddelene od týchto a nebudú týmto postihnuté. Neplatné alebo neúčinné ustanovenia budú nahradené platnými a účinnými ustanoveniami, ktorých technický a obchodný obsah sa bude čo najviac približovať k danému neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu. Takéto nahradenie vykoná Poskytovateľ jednostranne s použitím postupu pre zmenu Všeobecných podmienok.

čl. 17 Záverečné ustanovenia

- 17.1 Tieto Všeobecné podmienky spoločnosti Energotel, a.s. na poskytovanie služby Virtuálna privátna sieť (VPN), Október 2009, rušia a nahrádzajú Všeobecné podmienky spoločnosti Energotel, a.s. na poskytovanie služby Virtuálna privátna sieť (VPN), September 2007, účinné od 1.11.2007 a nadobúdajú účinnosť dňa 1.12.2009.

V Bratislave, dňa 27.10.2009

Energotel, a.s.