

Podmienky poskytnutia služieb prístupu do počítačovej siete K-lan

Vymedzenie pojmov

1. Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.
2. Sieť K-lan sieť je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete, **výlučne len pre členov občianskeho združenia Sieť K-lan!**
3. Poskytovateľ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
4. Účastník je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní pripojenia do počítačovej siete K-lan.
5. Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
6. Rádiové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vĺn vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádiokomunikáciám.
7. Koncové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí.
8. Webové sídlo je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy začínajúcej spravidla na "www". Adresu webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené Výlučne členom občianskeho združenia. Práva a záväzky poskytovateľa
9. Občianske združenie Sieť K-lan (ďalej len poskytovateľ) poskytne službu prístupu do počítačovej siete K-lan, ako aj doplnkové služby na základe správne vyplnenej a užívateľom podpísanej žiadosti, prijatej (akceptovanej) poskytovateľom (na základe zmluvy). Poskytovateľ je oprávnený overiť si osobné identifikačné údaje o užívateľovi, zhromažďovať ich a spracovávať pre svoje potreby v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
10. Poskytovateľ má právo žiadosti nevyhovieť v prípade nedostupnosti signálu na žiadanom mieste alebo v prípade, že vybudovanie prípojky by vyžiadalo neprimerané náklady na strane poskytovateľa. V uvedenom prípade žiadateľ a poskytovateľ sa môžu dohodnúť o rozdelenie vynaložených nákladov.
11. Poskytovateľ je povinný odstrániť poruchy vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie služby, ktoré vznikli na strane poskytovateľa.
12. Poskytovateľ neručí za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť, ako aj za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov, pochádzajúcich zo siete Internet, pokiaľ tieto údaje nezverejnil priamo poskytovateľ.
13. Poskytovateľ má právo zamedziť šíreniu údajov, ktoré by užívateľ šíril v rozpore s týmito podmienkami, alebo ktoré by mohli inak narušiť bezpečnosť a stabilitu počítačovej siete K-lan.

14. Poskytovateľ neposkytuje žiadne záruky za bezpečnosť a poškodenie obsahu prenášaných údajov resp. elektronických súborov a pod. a nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú užívateľovi vzniknuté zneužitím prístupového mena a hesla.
15. Poskytovateľ je povinný viesť a archivovať záznamy o využívaní služby.
16. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Podmienok poskytnutia služieb prístupu do počítačovej siete K-lan.

Práva a záväzky užívateľa

1. Užívateľ má právo používať službu prístupu do počítačovej siete K-lan v požadovanom rozsahu tak, ako to uviedol v žiadosti akceptovanej zo strany poskytovateľa. Počas celej doby poskytovania služieb má užívateľ **bezplatný prístup do siete Internet**.
2. Užívateľ zodpovedá za pravdivosť a správnosť údajov vyplnených v žiadosti a v prípade ich zmeny sa zaväzuje o tejto skutočnosti informovať poskytovateľa písomnou formou, alebo e-mailom.
3. Užívateľ zodpovedá za utajenie MAC adresy pred zneužitím, a za všetky prípadné škody vzniknuté s jej prezradením, alebo svojvoľným poskytnutím tretej strane. Pri podozrení z prezradenia MAC adresy je povinný neodkladne požiadať poskytovateľa o zmenu MAC. Pri zistení zámernej zámeny bude užívateľ sankciovaný fyzickým odpojením bez náhrady škody! (podľa Prevádzkového poriadku, bod 8.)
4. Užívateľ nesmie využívať službu Internet k obťažovaniu tretích strán, najmä opakovaným rozosielaním nevyžiadaných údajov, úmyselným narušovaním bezpečnostných pravidiel siete internet a pod.
5. Užívateľ je povinný pri používaní služby Internet dodržiavať zákony a právne predpisy Slovenskej republiky ako aj tieto Podmienky poskytnutia služieb prístupu do počítačovej siete K-lan. Nesmie porušovať zákonom chránené práva a záujmy poskytovateľa a tretích osôb.
6. Užívateľ zodpovedá za technické a programové vybavenie svojej pracovnej stanice (užívateľské PC).

Tarifa - Platobné podmienky

1. **Členovia Občianskeho združenia Siet' K-lan platia členský príspevok v zmysle Stanov.** Členským príspevkom sa spolupodieľajú na prevádzkových nákladoch OZ Siet' K-lan.
2. Úhradu členského príspevku členovia realizujú podľa časového harmonogramu.
3. Všetky sumy v tarifikách sa riadia konverzným kurzom: 1 € = 30,1260 SKK.

Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.
5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.
9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
10. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.
11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.
12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu

- Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:
- a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.
 - b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.
 - c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii pri pripojení - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
 - d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je pripojení - 20% z Maximálnej rýchlosti.
15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
 - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
 - c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.
18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

Ochrana a zabezpečenie dôverných informácií

1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej zmluvnej strane je každá zmluvná strana povinná počas platnosti Zmluvy o pripojení (ďalej len Zmluva) a po dobu troch rokov po skončení platnosti Zmluvy uchovávať a zabezpečovať utajenie a dôvernosť akýchkoľvek dôverných informácií a okrem v Zmluve a inom súvisiacom dokumente vyhradených prípadoch, nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany a ani ich využívať iným spôsobom, ako na naplnenie účelu Zmluvy.
2. Za dôverné sa považujú najmä informácie, ktorých obsah príslušná strana za dôverné podľa svojho vyhlásenia považuje, ochraňuje a ochranu aj primeraným spôsobom zabezpečuje. V OZ Siet' K-lan sú to osobné identifikačné údaje ktoré sú: meno, priezvisko, akademický titul, adresa, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, telefónne číslo a príslušné prístupové heslá.
3. OZ Siet' K-lan je oprávnené a povinné spracúvať údaje užívateľa v súlade so Zákonom a ostatnými príslušnými predpismi lez na účelom uzavretia a plnenia zmluvy, fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok vypracovaniu zoznamu účastníkov.
4. užívateľ je povinný informovať vedenie OZ Siet' K-lan o zmenách povinných údajov do 14 dní odo dňa zmeny. Ak si užívateľ túto povinnosť nesplní vedenie OZ Siet' K-lan nenesie v tomto rozsahu žiadnu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá v tejto súvislosti užívateľovi vznikne.
5. Podpisom Žiadosti o pripojenie udeľuje žiadateľ svoj neodvolateľný súhlas na spracovanie požadovaných a poskytnutých údajov, spôsobom uvedeným v týchto podmienkach. Užívateľ zároveň súhlasí s používaním jeho osobných údajov na účely informovania užívateľa o aktualitách OZ, vykonávania prieskumov a inými činnosťami OZ Siet' K-lan.
6. Zmluvné strany sú povinné rešpektovať aj všetky zákonné povinnosti mlčanlivosti a primeraným spôsobom zabezpečovať aj ochranu údajov uvedených v Žiadosti, Zmluve a akomkoľvek ďalšom dokumente, na ktorom sa môžu nachádzať.

OZ Siet' K-lan zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov.

Reklamačný poriadok

V prípade, že rozsah, kvalita alebo účtovanie poskytovaných služieb nezodpovedá Zmluve, Účastník má právo v lehote určene Reklamačným poriadkom uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:

- a) správnosť účtovania služby,
- b) kvalitu poskytnutej služby.

Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
- b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
- c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
- d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

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 zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

Alternatívne riešenie sporov

Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
- b) názov a sídlo Poskytovateľa,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,

vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Mimosúdne riešenie sporov

Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje siete alebo služby, v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
- b) názov a sídlo podniku,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu.

Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom

jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Zrušenie služby

1. Užívateľ je oprávnený vypovedať zmluvu o poskytovaní pripojenia do počítačovej siete K-lan jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po jej doručení, resp. oznámení poskytovateľovi služby. Ak užívateľ tak neurobí, OZ Sieť K-lan má právo naďalej spoplatňovať užívateľa za poskytovanú službu aj v nasledujúcom účtovnom období.
2. Trvalý príkaz za úhradu členského príspevku možné svojvoľne zrušiť, ale pri znovuzavedení služby poskytovateľ opäť účtuje jednorazový zriaďovací poplatok za pripojenie do počítačovej siete K-lan. Taktiež pri jednorazovom uhradení a následnom svojvoľnom zrušení zmluvy nebude preplatok vrátený!
3. Poskytovateľ služby má právo okamžite zrušiť poskytovanie služby:
 - a. Ak užívateľ aj napriek upozorneniu poskytovateľa porušuje záväzok, resp. záväzky, prebrané na seba pri podpise zmluvy
 - b. Ak poskytovateľ zistí, že niektorý z údajov uvedených užívateľom v žiadosti je, resp. bol, nepravdivý
 - c. Ak užívateľ používa svoje zariadenia v rozpore s právnymi predpismi a s podmienkami poskytovania služby

Tieto Podmienky poskytnutia služieb prístupu do počítačovej siete K-lan nadobúdajú účinnosť 8.11.2017