

**Prevádzkový poriadok spoločnosti TESATEL, s. r. o.
pre poskytovanie služieb TESATEL internet**

1. Definície použitých pojmov.

- 1.1 **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby TESATEL internet.
- 1.2 **Všeobecné podmienky** pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií – podmienky spoločnosti TESATEL, spol. s r. o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 1.3 **Zákazník** – konečný príjemca Služby (ďalej len „Zákazník“).
- 1.4 **Poskytovateľ** – spoločnosť TESATEL, spol. s r. o., so sídlom ul. Pod Hradiskom 394, 010 04 Žilina, Slovenská republika, EÚ, (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 1.5 **Služba TESATEL INTERNET** – ponuka pripojenia do siete Internet (ďalej len „Služba“).
- 1.6 **Verejná sieť elektronických komunikácií** – prístupová sieť pre elektronickú komunikáciu Poskytovateľa (ďalej len „Sieť“).
- 1.7 **Koncový bod siete** – je fyzický prepožovací bod, na ktorom Poskytovateľ odovzdáva Službu Zákazníkovi (ďalej len „Koncový bod“).
- 1.8 **Káblový modem** – technické zariadenia Poskytovateľa služby slúžiacej k pripojeniu koncového zariadenia (počítača) k sieti Poskytovateľa (ďalej len „Modem“).
- 1.9 **Ponuka pripojenia do siete Internet** – spôsob pripojenia do siete Internet s definovanými parametrami (ďalej len „Ponuka“).
- 1.10 **Zmena služby** – zmena parametrov služby podľa požiadaviek zákazníka.

Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

2. Podmienky poskytovania služby

- 2.1 Služba je Zákazníkovi aktivovaná na základe Zmluvy podľa Všeobecných podmienok a Objednávky.
- 2.2 Služba bude Zákazníkovi odovzdávaná na koncovom bode Siete Poskytovateľa. Služba bude poskytovaná výhradne na adrese, ktorá je uvedená v Zmluve.
- 2.3 Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Siete, zariadení a technických prostriedkov iba po Koncový bod Siete definovaný v tomto Prevádzkovom poriadku, čl. 1.7.
- 2.4 Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch a závad ako na Sieti, tak na zariadeniach Zákazníka dodaných Poskytovateľom
- 2.5 Zákazník sa zaväzuje, že Modem bude nepretržite (výnimku tvoria výpadky siete zo strany distribútora) pripojený do funkčnej, prevádzkyschopnej a podmienky slovenských štátnych noriem splňujúcej sieťovej zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televízneho káblového rozvodu počas celej doby trvania Zmluvy.
- 2.6 Náklady na prevádzku Modemu v mieste inštalácie hradí Zákazník.
- 2.7 Zákazník môže realizovať zmenu služby aj v priebehu účtovacieho obdobia. Minimálna doba trvania vyššej služby je 90 dní.
- 2.8 Zmenu služby prevedie Poskytovateľ aj v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci deň po prijatí a schválení Objednávky.
- 2.9 Zákazník nie je oprávnený k Sieti Poskytovateľa pripájať vlastný Modem.

3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely

- 3.1 Službou TESATEL INTERNET sa rozumie pripojenie k sieti Internet s dohodnutými parametrami.
- 3.2 Službu TESATEL INTERNET poskytovateľ zabezpečí pre zákazníka iba na základe zmluvného vzťahu s prihliadnutím k technickým možnostiam Poskytovateľa.
- 3.3 Ponuka služby TESATEL INTERNET:

INTERNET START
INTERNET KLASIK
INTERNET PROFÍ

- 3.4 Technické parametre jednotlivých typov služby vrátane cenových relácií a stanovených bonusov sú zverejnené na Internetovej adrese Poskytovateľa www.tesatel.sk. alebo v tlačenej podobe na obchodných miestach Poskytovateľa.

4. Zabezpečenie prevádzky služby

- 4.1 Za poruchu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženie kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Zákazník ohlasuje poruchy Služieb na telefónne číslo 0415655725 a to 24 hodín denne 7 dní v týždni alebo formou elektronickej správy zaslanej na adresu servis@tesatel.sk.
- 4.2 Reklamácia technických parametrov a kvality Služby sa uplatňuje a vybavuje ako ohlásenie poruchy v súlade s týmto Prevádzkovým poriadkom. Zákazník ohlasuje poruchu až vtedy, keď sám preveril, že porucha nie je na jeho strane.
- 4.3 Hlásenie o poruche musí obsahovať:
- a) identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko resp. obchodné meno),
 - b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej menom Zákazníka,
 - c) telefónne/faxové spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu a elektronickú adresu,
 - d) identifikačné číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
 - e) dátum a čas zistenia poruchy,
 - f) popis poruchy.
- 4.4 Poskytovateľ je oprávnený požadovať po Zákazníkovi písomné potvrdenie ohlásenej poruchy a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia poruchy.
- 4.5 Poskytovateľ má právo účtovať Zákazníkovi vynaložené náklady spojené so zaisťovaním a odstraňovaním poruchy v prípade, že po oznámení poruchy Zákazníkom objektívne zistí, že porucha nie je na strane Poskytovateľa alebo poruchu zaviniť užívateľ, prípadne porucha vôbec nenastala.
- 4.6 Poskytovateľ má právo overiť u Zákazníka, či nie je porucha na zariadení Zákazníka. Zákazník je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu siete, Modemu, prípadne koncovému odbernému zariadeniu Zákazníka.
- 4.7 Doba odstraňovania poruchy od okamihu jej nahlásenia nepresiahne, ak je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadov pôsobenia okolností, ktoré nemohol Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou osobou.
- 4.8 Poskytovateľ nezodpovedá za technický stav a funkčnosť koncových zariadení v majetku Zákazníka, ktoré Zákazník využíva k pripojeniu Služby.
- 4.9 V prípade nesprávneho vyúčtovania služieb má Zákazník právo uplatniť reklamáciu, a to do 2 mesiacov od doručenia vyúčtovania ceny za poskytnutú Službu, inak toto právo zanikne.
- 4.10 Zákazník uplatňuje reklamáciu písomnou formou prostredníctvom doručovateľskej služby na adresu Poskytovateľa alebo osobne na jeho Hlavné obchodné miesto. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačných služieb, rozsahu poskytovaných služieb a ďalšie informácie sú zodpovedané telefonicky prostredníctvom ZC alebo osobne na Hlavnom obchodnom mieste.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od dňa jej doručenia. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok a Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.
- 4.12 V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovania ceny, je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi preplatok najneskôr do 30 dní od vybavenia reklamácie.

5. Práva a povinnosti

- 5.1 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných v rámci Služby ani za prípadné porušenia práv tretích osôb informáciami prenášanými v rámci Služby pokiaľ nie je zákonom stanovené inak.
- 5.2 Zákazník je povinný využívať Službu tak, aby nebol porušovaný alebo obchádzaný zákon, nespôsobil škody

- tretím osobám alebo využívanie Služby nebolo v rozpore s dobrými mravmi.
- 5.3 Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi alebo tretím stranám za všetky škody, ktoré spôsobí tým, že pri využití Služby poruší zákon, Všeobecné podmienky Poskytovateľa alebo tento Prevádzkový poriadok.
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Služby na dobu nevyhnutnej odstávky Siete. Neposkytovanie Služby po dobu ohláseného prerušenia nie je poruchou.
- 5.5 Poskytovateľ je oprávnený meniť topológiu Siete, prevádzať jej úpravy a konfigurácie a meniť nastavenie služby (IP adresy, frekvencie, atď.), pokiaľ budú dodržané parametre Služby podľa Zmluvy.
- 5.6 Poskytovateľ je oprávnený meniť identifikačné čísla Zmluvy, „Prihlasovacie meno“, „Heslo“, a to i bez súhlasu Zákazníka, ak má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že došlo alebo dochádza k využívaniu Služieb v rozpore so Všeobecnými podmienkami alebo pokiaľ je to nutné k zaisteniu riadneho chodu Služby.
- 5.7 Zákazník nesmie narušovať bezpečnosť systému alebo siete v snahe získať neoprávnený prístup.
- 5.8 Zákazník nesmie využívať neoprávnene dáta, systémy, a siete alebo neoprávnene skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo sietí.
- 5.9 Zákazník nesmie porušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo Siete.
- 5.10 Zákazník nesmie zasahovať do služieb poskytovaných iným užívateľom, hosťiteľským systémom alebo sieťam (napr. formou preťaženia, alebo zahltenia dátami, pokusmi preťažiť systém a inými neoprávnenými zásahmi).
- 5.11 Zákazník je povinný učiniť opatrenia zabraňujúce neoprávnenému využívaniu Služby tretou osobou bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 5.12 Zákazník je povinný učiniť všetky možné opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) umiestneným u Zákazníka, poškodiť ho alebo odcudziť.
- 5.13 Zákazník je povinný po ukončení poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadenia.
- 5.14 Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servise Služby.
- 5.15 Zákazník je povinný umožniť na požiadanie Poskytovateľom povereným osobám prístup za účelom údržby, opravy alebo inštalácie technického zariadenia Poskytovateľa do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestnené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou Službou, prípadne zaistiť osobu poverenú Zákazníkom k zaisteniu nutnej súčinnosti.

6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby TESATEL internet

- 6.1 V prípade technických zmien, rekonštrukcie Siete či Koncového bodu Siete alebo výpadku dodávky elektrickej energie zo strany distribútora (vrátane trasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 48 hodín.
- 6.2 Pri zmene Programovej ponuky Služby môže dôjsť k dočasnej nedostupnosti Služby s ohľadom na dobu nutnú pre konfiguráciu technických prostriedkov Poskytovateľa. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 24 hodín.
- 6.3 V prípade, že Zákazník porušil svoje povinnosti vyplývajúce z tohto Prevádzkového poriadku závažným spôsobom, je Poskytovateľ oprávnený ukončiť poskytovanie Služby s okamžitou účinnosťou potom, čo takéto porušenie zistil (viď článok 8 Všeobecných podmienok). O tomto okamžitom ukončení poskytovania Služby nemusí Poskytovateľ Zákazníka nijako informovať.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Tento Prevádzkový poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom Zmluvy Zákazník potvrdzuje, že sa

s Prevádzkovým poriadkom dôkladne zoznámil a s jeho obsahom súhlasí.

- 7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Prevádzkového poriadku. Vydaním nového Prevádzkového poriadku s vyznačením začiatku doby platnosti, sa stáva starý Prevádzkový poriadok neplatný.
- 7.3 Platný Prevádzkový poriadok je k dispozícii na Internetovej adrese Poskytovateľa www.tesatel.sk.
- 7.4 Začiatok doby platnosti tohto Prevádzkového poriadku je 1. apríl 2011.

v 1.00