

## Všeobecné podmienky

**Vydané Poskytovateľom: O – NET, s.r.o.**, so sídlom Klčové 2088, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Slovenská republika, IČO: 36 336 653, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín oddiel: Sro, vložka číslo: 14759/R, (ďalej len „Spoločnosť“ alebo aj „Poskytovateľ“)

### Kontakt:

e-mail: onet@onet.sk, info@onet.sk

#### Obchodná kancelária:

od 8:00 do 17:00 hod. 032/ 222 02 02 kl. 1

#### Otváracie hodiny:

Pondelok – Piatok 8:00 – 17:00

Počas letných mesiacov jún, júl, august 8:00 – 16:00 hod.

#### Servisné čísla:

PO – PIA od 8:00 do 18:00 hod.

SO 9:00 do 12:00 hod. 032/ 222 02 02 kl. 2



Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet (ďalej len „VP“) sú vydané podľa ustanovenia § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností zo zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“) uzatvárajúcej medzi Spoločnosťou ako Poskytovateľom a právnickou alebo fyzickou osobou ako Užívateľom (ďalej len „Užívateľ“). Tieto VP sú súčasťou Zmluvy uzatvárajúcej medzi Poskytovateľom a Užívateľom. Pokiaľ nie je v samotnej Zmluve mimo týchto VP uvedené inak, platí, že v prípade rozporu ustanovení týchto VP s ustanoveniami uvedenými v Zmluve mimo týchto VP majú ustanovenia uvedené v Zmluve mimo týchto VP prednosť. Súčasťou týchto VP je aj reklamačný poriadok Poskytovateľa. Tieto VP sú dostupné v zákazníckom stredisku Poskytovateľa a na webovej stránke <http://onet.sk/dokumenty/>.

### Čl.1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1. Spoločnosť je oprávneným poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete internet a ďalších služieb poskytovaných prostredníctvom siete internet na základe registrácie alebo licencie vydané Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb resp. jeho právnym predchodcom (ďalej len „Úrad“). Úrad je orgánom dohľadu nad plnením povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zákona Kontaktné údaje: Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24, Tel: +421 2 57881111, e-mail: e-podatelna@teleoff.gov.sk.
- 1.2. Služby Poskytovateľa podľa týchto VP sú poskytované prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete (ďalej len „siet“) Poskytovateľa.
- 1.3. Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzatretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.
- 1.4. Na účely týchto VP ako aj samotnej zmluvy mimo VP sa vytvárajú nasledovné definície:
  - 1.4.1. „Cena“ je cena za služby poskytované Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju riadne a v lehote jej splatnosti. Cena za služby ako i ďalšie poplatky je uvedená v Tarife.
  - 1.4.2. „Doba viazanosti“ je časové obdobie počas ktorého je Užívateľ povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom.
  - 1.4.3. „Domáci Užívateľ“ je fyzická osoba, ktorá si zvolila ako miesto inštalácie byt, izbu alebo iný priestor, ktorý je ňou kontrolovaný a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.
  - 1.4.4. „Dôverné informácie“ sú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany v rámci ich zmluvného vzťahu založeného zmluvou dozvedia a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozoznateľné alebo zrejmé, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.
  - 1.4.5. „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“.
  - 1.4.6. „Koncové miesto“ je účastnícka prípojka k sieti, koncový bod siete Poskytovateľa. Koncové miesto sa nachádza vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej vo formulári ako miesto inštalácie.
  - 1.4.7. „Koncové zariadenie“ je zariadenie, prostredníctvom ktorého Účastník priamo užíva jednotlivé Služby poskytované zo strany Poskytovateľa. Koncovým zariadením je napr. počítač, tablet, smartfón a pod.
  - 1.4.8. „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo formulári, za ktoré je Užívateľ povinný platiť cenu za poskytovanie služieb. Začiatok obdobia pre Užívateľa stanoví Poskytovateľ. Odo dňa pripojenia do začiatku obdobia sa vypočíta pomerná časť ceny za poskytovanie služieb podľa tarify.
  - 1.4.9. „Obchodný Užívateľ“ je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorá si zvolila ako miesto inštalácie priestor, ktorý je ňou kontrolovaný a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.
  - 1.4.10. „Porucha“ je stav, ktorý Užívateľovi znemožňuje využívať služby poskytované zo strany Poskytovateľa v stanovenom rozsahu a kvalite.
  - 1.4.11. „Pripojením“ sa rozumie pripojenie Výstupného zariadenia alebo iného zariadenia na sieť za účelom poskytovania služieb.
  - 1.4.12. „Sieť“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení a sietí prevádzkovaných Poskytovateľom a používaných na prenos dát. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých definovaný signál pre pripojenie do iných telekomunikačných sietí zriadených, resp.

prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie výstupného zariadenia na druhej strane. Súčasťou siete sú zariadenia Poskytovateľa.

- 1.4.13. „Sieť Internet“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.
- 1.4.14. „Službami“ sa rozumie verejná telekomunikačná služba prístupu do siete internet a ďalšie služby poskytované prostredníctvom siete internet alebo v súvislosti s ňou.
- 1.4.15. „Tarifa“ je platný a účinný sadzobník cien určujúci jednotlivé zložky ceny za poskytovanie služieb zo strany Poskytovateľa, ktorý je vydaný Poskytovateľom. Tarifa je spolu s týmito VP súčasťou Zmluvy a je dostupná na ZS ako aj na webovej stránke Poskytovateľa na adrese <http://onet.sk/dokumenty/>. Tarifa obsahuje aj podmienky uplatňovania cien.
- 1.4.16. „Výstupné zariadenie“ je zariadenie, prostredníctvom ktorého Účastník užíva jednotlivé Služby poskytované zo strany Poskytovateľa. Výstupným zariadením je napr. optická gateway, wifi router a pod. v závislosti od typu pripojenia
- 1.4.17. „Zariadenie Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné telekomunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, koncové miesto, vedenia). Zariadenia patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku.
- 1.4.18. „Zmluva“ je zmluva o pripojení a poskytovaní služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom ktorej súčasťou sú tieto VP a Tarifa. Zmluva pozostáva zo zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.
- 1.4.19. „Zmluvné dokumenty“ sú tieto VP, formulár, odovzdávací protokol ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa zmluva.
- 1.4.20. „ZS“ je zákaznícke stredisko nachádzajúce sa na adrese sídla Spoločnosti.
- 1.4.21. „Maximálna rýchlosť“ v pripojení je rýchlosť, ktorú koncový Užívateľ 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 podľa zmluvnej tarify príslušného cenníka.
- 1.4.22. „Minimálna rýchlosť“ v pripojení je rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z maximálnej rýchlosti zmluvnej tarify príslušného cenníka.
- 1.4.23. „Bežne dostupná rýchlosť“ vo fixnom pripojení je rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový Užívateľ bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.
- 1.4.24. „Proklamovaná rýchlosť“ je rýchlosť, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu do siete internet.
- 1.4.25. Všetky pojmy definované v tomto článku VP sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## Čl.2 Uzatvorenie zmluvy a odmietnutie uzatvorenia zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ uzavrie zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto VP, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa zákona alebo podľa týchto VP.
- 2.2. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak zo zákona alebo týchto podmienok nevyplýva niečo iné, ak:
  - 2.2.1. poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, a to napr. z dôvodu, že (i) v mieste inštalácie nie je vybudované koncové miesto alebo (ii) v danej lokalite to neumožňuje sieť alebo (iii) Poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite alebo (iv) Koncové zariadenie Užívateľa neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie služieb,
  - 2.2.2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu
  - 2.2.3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy
- 2.3. Poskytovateľ je za účelom uzatvorenia Zmluvy so záujemcom oprávnený požadovať od záujemcu, aby predložil doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, právo užívať miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.

## Čl.3 Predmet zmluvy

- 3.1. Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služieb je:
  - 3.1.1. záväzok Poskytovateľa zriadiť pripojenie a umožniť pripojenie Koncového zariadenia na sieť za účelom poskytovania služieb a poskytovať Užívateľovi počas trvania zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve.
  - 3.1.2. Záväzok Užívateľa zaplatiť Poskytovateľovi cenu za pripojenie podľa Tarify a platiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve alebo ako zo zmluvy vyplývajú.
- 3.2. Poskytovateľ pri poskytovaní služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie Koncového zariadenia do siete internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú Užívateľovi.

3.3. Ustanovenie čl. 3.2. týchto VP platí rovnako aj vo vzťahu ku všetkým telekomunikačným zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou siete.

#### **Čl.4 Obsah služieb**

- 4.1. Aktuálne informácie o druhoch a rozsahu služieb, ktoré Poskytovateľ poskytuje sú uvedené v Tarife a sú verejne prístupné na webovej stránke Poskytovateľa ako aj na ZS Poskytovateľa.
- 4.2. Poskytovateľ poskytuje službu prístupu do siete internet ako časovo a dátovo neobmedzenú službu, pokiaľ nie je v samotnej Zmluve uvedené inak.
- 4.3. Súčasťou produktov nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti Užívateľovi, ktoré vyplývajú z charakteru siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným používateľom prístupu do siete internet kdekoľvek na svete.
- 4.4. Veľkosť maximálneho povoleného prenosu objemu dát nie je obmedzená, pokiaľ nie je v Tarife alebo samotnej Zmluve ustanovené inak (napr. FUP, spomalenie prenosovej rýchlosti po vyčerpaní určitého objemu dát a pod.).
- 4.5. Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi prístup do siete internet podľa vybraného mesačného programu uvedeného v Zmluve. Rýchlosť odosielania a sťahovania dát zodpovedajúca jednotlivým mesačným programom je uvedená v Tarife a je určená ako Maximálna rýchlosť.
- 4.6. Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi Bežne dostupnú rýchlosť pripojenia do siete internet, nie však menšiu ako minimálnu rýchlosť sťahovania a odosielania dát podľa vybraného mesačného programu Užívateľa.
- 4.7. Významné odchýlky od príslušných Proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát môžu ovplyvniť kvalitu služby (agregácia, FUP).

#### **Čl.5 Zariadenia pre poskytovanie služieb**

- 5.1. Zariadenia Poskytovateľa služieb sú vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa, ktorý je oprávnený k nim vykonávať svoje vlastnícke právo, a teda ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať.
- 5.2. Pre riadne užívanie služieb potrebuje Užívateľ funkčné Koncové zariadenie.
- 5.3. Užívateľ sa zaväzuje používať zariadenia Poskytovateľa riadne, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepripájať k zariadeniam Poskytovateľa ani ku koncovému miestu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli odsúhlasené zo strany Poskytovateľa alebo, ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 5.4. Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom nakladať, zasahovať alebo manipulovať so zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nesmie predovšetkým zmeniť miesto inštalácie bez vedomia Poskytovateľa, poskytnúť zariadenie Poskytovateľa ako záloh alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení Poskytovateľa ani umožniť vykonať také zásahy tretej osobe, ktorá k takémuto zásahu neobdržala od Poskytovateľa písomné povolenie.
- 5.5. Užívateľ je povinný zabezpečiť, aby nedošlo ku krádeži, strate, zničeniu alebo poškodeniu zariadení Poskytovateľa. Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o takejto krádeži, strate, zničení alebo poškodení zariadení Poskytovateľa najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa kedy sa o takejto udalosti dozvedel. V prípade, ak dôjde ku krádeži, strate, zničeniu alebo poškodeniu zariadení Poskytovateľa, má Užívateľ právo na výmenu zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti, avšak až po zaplatení ceny zariadenia alebo jeho časti uvedenej v Tarife.
- 5.6. Zariadenia Poskytovateľa, a ak je jeho súčasťou i príslušenstvo, tak aj to, ktoré má Užívateľ vypožičané alebo v prenájme je povinný po skončení zmluvného vzťahu ich funkčne a nepoškodené vrátiť do lehoty 7 dní odo dňa skončenia platnosti Zmluvy, v ZS Poskytovateľa. V prípade nevrátenia Zariadenia Poskytovateľa je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa zaplatenie bežnej ceny Zariadenia uvedenej v Tarife Poskytovateľa, aj po skončení platnosti Zmluvy.

#### **Čl.6 Práva a povinnosti Užívateľa**

- 6.1. Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.
- 6.2. Užívateľ je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom po dobu viazanosti uvedenú v samotnej Zmluve. V prípade porušenia tejto povinnosti budú vo vzťahu k Užívateľovi uplatnené sankcie podľa Zmluvy, pokiaľ tieto VP neustanovujú inak.
- 6.3. Užívateľ je povinný poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení pravdivých, správnych a aktuálnych údajov a predložení dokladov preukazujúcich totožnosť Zaujemcu resp. Užívateľa
- 6.4. Ak je pre realizáciu poskytovania služieb nutná odborná spolupráca s dodávateľom Koncového zariadenia, je Užívateľ povinný je na svoje náklady zabezpečiť. Užívateľ sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu služieb.
- 6.5. Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním služieb, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení Poskytovateľa v priestoroch miesta inštalácie, a pokiaľ to bude potrebné pre plnenie predmetu zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncové miesto, a to za prítomnosti Užívateľa alebo ním poverenej osoby. Za účelom plnenia zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi, alebo osobám určeným Poskytovateľom prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncové miesto, po celú dobu trvania zmluvy, ako i v súvislosti s jej ukončením a po ukončení jej platnosti. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činností

Poskytovateľ a uvedených v tomto odseku patrí aj právo Poskytovateľa kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 7 týchto VP.

- 6.6. Poskytovateľ má právo, nie však povinnosť pred inštaláciou software Poskytovateľa do koncového zariadenia Užívateľa previesť na koncovom zariadení Užívateľa antivírusovú kontrolu. Vykonaním antivírusovej kontroly Poskytovateľ za žiadnych okolností nijakým spôsobom nezodpovedá za to, že antivírusová kontrola zistí a odstráni všetky vírusy na Koncovom zariadení Užívateľa.
- 6.7. Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení Poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne viesť k strate dát na Koncovom zariadení Užívateľa. Užívateľ je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát na Koncovom zariadení a Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za to, že Užívateľ také zálohovanie dát nevykoná. Užívateľ je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v sieti internet a ich možné následné zneužitie.
- 6.8. Užívateľ je povinný využívať služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou ako aj prípadnými písomnými a inými návodmi a pokynmi Poskytovateľa, ak ich Poskytovateľ poskytne Užívateľovi, najmä sa zaväzuje dodržiavať zásady správneho užívania podľa čl. 7 týchto VP.
- 6.9. Užívateľ zodpovedá za zabezpečenie Koncového zariadenia tak, aby bolo chránené pred napadnutím počítačovými vírusmi a aby nemohlo dôjsť k ich šíreniu napríklad prostredníctvom elektronickej pošty alebo do iných častí siete.
- 6.10. Užívateľ má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah.
- 6.11. Užívateľ má právo používať a poskytovať aplikácie a služby. Znamená to, že toto právo sa vzťahuje na spotrebu ako aj poskytovanie aplikácií (vrátane softvéru klienta a servera) ako aj služieb.
- 6.12. Užívateľ má právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Právo vybrať si koncové zariadenie sa preto vzťahuje na zariadenie, ktoré sa pripája k rozhraniu verejnej telekomunikačnej siete. Toto rozhranie, koncový bod siete znamená fyzický bod, v ktorom sa odoberateľovi poskytuje prístup k verejnej komunikačnej sieti.
- 6.13. Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti internet, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete internet.

## **Čl.7 Zásady správneho užívania**

- 7.1. Cieľom stanovenia povinností Užívateľa, ktoré sú uvedené v tomto čl. 7 VP je predovšetkým zabránenie používania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo ktorých porušenie by mohlo mať za následok zníženú kvalitu užívania služieb pre ostatných užívateľov.
- 7.2. Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 VP sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má Poskytovateľ právo vyzvať Užívateľa, aby upustil od porušovania povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Ak nedôjde najneskôr do 15 dní odo dňa vykonania takejto výzvy k náprave alebo ak po obdržaní výzvy Užívateľ naďalej porušuje ustanovenia čl. 7 VP, má Poskytovateľ právo od Zmluvy odstúpiť. Uplatnením práva Poskytovateľa od Zmluvy odstúpiť nie je dotknuté jeho právo domáhať sa z dôvodu porušenia čl. 7 VP náhrady škody prípadne uplatniť voči porušiteľovi sankcie podľa Zmluvy. Výpočet zásad a nepovolených konaní v čl. 7 VP je len demonštratívne, pričom za zneužitie poskytovaných služieb s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie služby.
- 7.3. V prípade, že Užívateľ zneužíva poskytované služby je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služby za účelom ochrany ostatných užívateľov siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpi od zmluvy, takéhoto Užívateľa znovu pripojí, len ak takýto Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať resp. budú vykonané iné technické opatrenia zamedzujúce zneužívanie služby a zaplatí cenu za znovu pripojenie podľa Tarify.
- 7.4. Užívateľ sa zaväzuje užívať službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať službu s tretou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie služby tretej osobe. Užívateľ je oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné užívanie služieb na Koncovom zariadení.
- 7.5. Užívateľ ďalej nesmie vykonávať najmä nasledovné aktivity, lebo sú považované za obchodné aktivity : Poskytovanie internetového prístupu do siete tretím osobám prostredníctvom Užívateľovho pripojenia Hosting accounts alebo routing cez sieť internet prostredníctvom siete vrátane „proxy“, poskytovania služieb e-mail, spravodajstva, prevádzkovanie služieb pre mail-, http -, ftp-, irc-, a dhcp-servere a multiužívateľské interaktívne fóra. Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania objednaných služieb tretou osobou.
- 7.6. Užívateľ sa zaväzuje nepripájať ku koncovému miestu viac ako jedno autentifikované rozhranie, ak nie je pre Užívateľom odoberanú službu v Tarife stanovené inak. Za porušenie zmluvných podmienok Užívateľa sa považuje klonovanie MAC adresy autentifikovaného rozhrania. Ak toto autentifikované rozhranie je WAN port routera, Užívateľ si môže v jednej bytovej jednotke pripojiť za router viacero zariadení.
- 7.7. Pri posielaní a prijímaní správ elektronicou poštou (e-mailom), je najmä nasledovné správanie sa Užívateľa považované za konanie v rozpore so Zmluvou: vyhrážať sa, urážať alebo obťažovať ostatných Užívateľov internetu prostredníctvom nevhodného slovníka alebo frekvenciou alebo veľkosťou emailových správ, posielanie ďalšie reťazové listy (chain letters) a/alebo nabádať posielanie takýchto listov, bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať, posielanie správ/y, v adrese odosielateľa ktorej je adresa elektronickej pošty tretej osoby, hlasu právoplatného Užívateľa účtu elektronickej pošty s touto adresou, posielanie hromadných alebo komerčných

správ spôsobom, ktorý je všeobecne známy pod názvom „spamming“. Toto zahŕňa okrem iného aj hromadné správy s obchodným obsahom, oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom, posielanie e-mailových bômb. E-mailová bomba je e-mailová správa, ktorá je zasielaná obeti vo veľkom počte, posiela ť veľké/objemné správy a súbory s úmyslom narušenia servera alebo emailového účtu, preťaženie siete internet alebo siete, ktoré má za následok alebo ktoré vedie k zníženiu rýchlosti alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku siete.

- 7.8. Pri používaní internetových služieb je Užívateľ povinný (i) všetky technické, hardwarové a softwarové prostriedky a zariadenia, najmä zariadenia Poskytovateľa riadnym spôsobom používať, (ii) brať ohľad na práva a záujmy ostatných užívateľov a (iii) dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity: získavanie prístupu do počítačových systémov, sietí, údajov a softwaru bez príslušného povolenia alebo súhlasu („hacking“), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete, modifikovať alebo zničiť dáta iných užívateľov, rozširovať vírusy, používať a šíriť akékoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť dátovej siete alebo umožňujúce jej narušovanie, porušovať etické pravidlá správania na sieti internet, monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na Výstupných alebo Koncových zariadeniach iných užívateľov alebo počítačových portoch, úmyselne alebo z nebanlivosti poškodiť sieť alebo jeho časť.
- 7.9. Najmä nasledovné aktivity nie sú povolené alebo sú považované za porušenie zmluvy: (i) zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov; (ii) umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán, ako napríklad autorské práva na software, hudbu a fotografie; (iii) umiestňovanie veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín; (iv) umiestňovanie reťazových listov; (v) umiestňovanie správ do diskusných skupín, ktoré sa netýkajú témy danej skupiny („off- topic posting“); (vi) falšovanie informácie v záhlaví správy; (vii) umiestňovanie správ pod menom niekoho iného za účelom zabrániť niekomu používanie siete internet.
- 7.10. Pri používaní chat servera je Užívateľ povinný sa zdržať najmä nasledovných konaní: nadávanie, porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán, šírenie protiprávných informácií, obťažovanie, vyhrážanie alebo úmyselné vnučovanie sa ostatným Užívateľom, „scrolling“ (opakované kopírovanie textu do „chat room“), vytváranie „chat rooms“ s urážlivými názvami, používanie urážlivých prezývok, robiť reklamu alebo propagáciu, zmena MAC adresy alebo IP adresy I. autentifikovaného rozhrania a na zariadení u Užívateľa.
- 7.11. Obmedzenie objemu dát, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby môže u Účastníka ovplyvniť najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb, a to tým, že služba sa môže obmedziť, spomaliť (pokles prenosovej rýchlosti, oneskorenie, kolísanie oneskorenia, stratovosť paketov), alebo dočasne prerušiť alebo úplne znepriístupniť. Uvedené môže mať vplyv najmä na aplikácie zahrňujúce interaktívnu reč/video alebo streamovanie videí 4K, sťahovanie a odosielanie v peer to peer sieťach, napr. Bit Torrent.
- 7.12. Poskytovateľ je povinný poskytovať riadnu dostupnosť k službe, pričom táto povinnosť nemôže byť splnená v prípade, ak je sieť preťažená. V tejto súvislosti sú užívatelia oprávnení využívať službu len v rámci povolenej kapacity. Poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé mesačné programy alebo služby. Prekročenie povoleného objemu dát nastane v prípade, keď medzi prvým a posledným kalendárnym dňom v danom mesiaci bol vyčerpaný objem prenesených dát povolený pre daný mesačný program alebo službu. Ak Užívateľ dosiahne 100% povoleného objemu dát za dané obdobie, Poskytovateľ má právo obmedziť poskytovanie služby prostredníctvom zníženia rýchlosti prenosu dát.
- 7.13. Poskytovateľ je oprávnený v súlade s pravidlom FUP – t.j. pravidlom férovej užívateľskej politiky využívania internetového prístupu v prípadoch maximálneho vyťaženia celkovej konektivity, čiastočne spomaliť Užívateľa s neprimerane vysokou spotrebou internetovej konektivity. Táto je určená aj na základe celkového vyťaženia konektivity celkovej skupiny užívateľov. V určitých prípadoch, keď môže byť prevádzka užívateľa posúdená ako útok, aplikujú sa pravidlá na zachovanie kvality pre celú sieť.

## **Čl. 8 Ochrana osobných údajov**

- 8.1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou.
- 8.2. Poskytovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje týkajúce sa Užívateľa ako:
  - 8.3.1. ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť,
  - 8.3.2. ak ide o fyzickú osobu- podnikateľa: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
  - 8.3.3. ak ide o právnickú osobu: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo.
  - 8.3.4. telefónne číslo Účastníka,
  - 8.3.5. výšku neuhradených záväzkov,
- 8.3. Poskytovateľ môže získavať a spracúvať údaje Užívateľa uvedené v bode 8.2 týchto Všeobecných podmienok výhradne na účely:
  - 8.3.1. uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny a ukončenia,
  - 8.3.2. fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok, a postupovania pohľadávok,
  - 8.3.3. vypracovania zoznamu užívateľov
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje Užívateľa uvedené v bode 8.2. týchto VP po dobu platnosti Zmluvy ako aj po jej skončení v prípade ak je to nevyhnutné na zabezpečenie plnenia Zmluvy vo vzťahu k právam a povinnostiam zmluvných strán, ktoré ukončením Zmluvy nezanikli, ako aj na zabezpečenie fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok, a postupovania pohľadávok zmluvných strán vzniknutých v súvislosti so Zmluvou. V takomto prípade Poskytovateľ spracováva údaje Užívateľa až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné

využiť všetky zákonné prostriedky na ochranu práv a právom chránených záujmov, a to až do ukončenia využívania týchto zákonných prostriedkov.

- 8.5. Poskytovateľ je oprávnený na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa bodu 8.2. týchto VP s inými podnikmi elektronických komunikácií, ak sa týkajúci dlžníkov alebo osôb, o ktorých poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia, či v predmetnom prípade existuje dôvod na odmietnutie uzatvorenia Zmluvy podľa bodu 2.2.2. týchto VP a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
- 8.6. Poskytovateľ zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a inými predpismi.
- 8.7. Poskytovateľ spracováva osobné údaje Užívateľa podľa bodu 8.2. týchto VP alebo iné osobné údaje získané na základe súhlasu Užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje Užívateľa bezodkladne po tom ako budú kumulatívne splnené nasledujúce podmienky:
  - 8.7.1. všetky Zmluvy Užívateľa boli ukončené,
  - 8.7.2. Poskytovateľ neeviduje voči Užívateľovi žiadne pohľadávky,
  - 8.7.3. všetky podania Užívateľa adresované Poskytovateľovi sú Poskytovateľom vybavené a osobné údaje nie sú nevyhnutné pre splnenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov,
  - 8.7.4. bol dosiahnutý účel, na ktorý bol poskytnutý súhlas Užívateľa so spracovaním osobných údajov.
- 8.8. Právo Poskytovateľa spracúvať osobné údaje Užívateľa na účely poštového styku nie je ustanovením bodu 8.7. týchto VP dotknuté.
- 8.9. Poskytovateľ prijal nasledovné vnútorné postupy na podávanie odpovedí na žiadosti o prístup k osobným údajom Užívateľov:
  - 8.9.1. Užívateľ má právo na základe písomnej žiadosti vyžadovať od poskytovateľa:
    - 8.9.1.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
    - 8.9.1.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme Poskytovateľ a v rozsahu: (i) identifikačné údaje Poskytovateľa a zástupcu Poskytovateľa, ak bol určený, (ii) identifikačné údaje sprostredkovateľa, to neplatí, ak Poskytovateľ nepoveril spracovaním osobných údajov sprostredkovateľa, (iii) účel spracúvania osobných údajov, (iv) zoznam osobných údajov, a (v) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre Užívateľa na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä: (a) poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak poskytovateľ získava osobné údaje Užívateľa na základe súhlasu Užívateľa, oznámi mu aj čas platnosti súhlasu, a ak Užívateľova povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z príslušného právneho predpisu oznámi Poskytovateľ Užívateľovi právny základ, ktorý mu túto povinnosť ukladá, a upovedomí ho o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje, (b) tretie osoby, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté, (c) okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené, (d) formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené, (e) tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov.
    - 8.9.2. Pri vydaní rozhodnutia podľa bodu 8.9.5 týchto VP je Užívateľ oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií a požadovať:
      - 8.9.2.1. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal Poskytovateľ jeho osobné údaje na spracúvanie,
      - 8.9.2.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
      - 8.9.2.3. opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
      - 8.9.2.4. likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, alebo likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
      - 8.9.2.5. blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu užívateľa.
    - 8.9.3. Užívateľ má právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti u Poskytovateľa namietat' voči:
      - 8.9.3.1. spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
      - 8.9.3.2. využívaniu titulu, mena, priezviska a adresy užívateľa na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
      - 8.9.3.3. poskytovaní titulu, mena, priezviska a adresy užívateľa na účely priameho marketingu.
    - 8.9.4. Užívateľ má právo na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, u Poskytovateľa kedykoľvek namietat' voči: spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona o ochrane osobných údajov, vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka Užívateľa je oprávnená, Poskytovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie užívateľ namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
    - 8.9.5. Užívateľ má právo na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, u Poskytovateľa kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu Poskytovateľa, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Užívateľ má právo žiadať Poskytovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou

odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Poskytovateľ je povinný žiadosti Užívateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať užívateľ; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Poskytovateľ informuje Užívateľa v lehote tridsať (30) dní od doručenia žiadosti Užívateľa. Užívateľ nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov Užívateľa, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov Poskytovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke Užívateľa, alebo ak Poskytovateľ na základe Zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov Užívateľa.

- 8.9.6. Užívateľ môže uplatniť svoje práva vyplývajúce z ochrany jeho osobných údajov: (i) písomne na adresu O – NET, s.r.o., so sídlom Klčové 2088, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Slovenská republika; ak z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa zákona o ochrane osobných údajov alebo osobne na adrese prevádzky Poskytovateľa: O – NET, s.r.o., so sídlom Klčové 2088, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Slovenská republika v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 16:00, a to do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis užívateľa; kópiu zápisnice je poskytovateľ povinný odovzdať užívateľovi.
- 8.9.7. Užívateľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
- 8.9.8. Žiadosti Užívateľa podľa bodu 8.9.1. až 8.9.7 týchto VP vybaví poskytovateľ bezplatne. Žiadosť Užívateľa podľa bodu 8.9.2. týchto VP vybaví poskytovateľ bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku ú čelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie užívateľovi.
- 8.9.9. Poskytovateľ je povinný písomne vybaviť žiadosť Užívateľa podľa bodu 8.9.1. až 8.9.7 týchto VP najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia žiadosti Užívateľa.

## **ČI.9 Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 9.1. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb.
- 9.2. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo siete a pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo stany Užívateľa.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softwarové alebo hardwarové zmeny v sieti, ak takéto zmeny nebudú mať za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.
- 9.4. Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ môže viesť databázu Užívateľom uskutočnených operácií v rámci siete i mimo neho. Užívateľ týmto dáva súhlas Poskytovateľovi s prípadným meraním objemu prenášaných dát technickými prostriedkami Poskytovateľa, prípadne inými činnosťami obdobného charakteru výlučne za účelom súvisiacim s poskytovaním služieb. Takto získané údaje sa považujú za dôverné.
- 9.5. Poskytovateľ služieb prístupu k internetu je oprávnený vykonávať opatrenia na primerané riadenie prevádzky. Tieto opatrenia sú transparentné, nediskriminačné a proporcionálne, nezakladajú sa na obchodných kritériách, ale na objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifickej kategórie prevádzky. Takéto opatrenia optimalizujú celkovú kvalitu prenosu, efektívne využívajú zdroje siete, ale nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Môžu však vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových Užívateľov a na ochranu ich osobných údajov. V prípade porušenia zákonov SR, ohrozenia bezpečnosti, integrity alebo zneužívania siete a služby alebo vedúce ohrozeniu súkromia alebo zabezpečenia ochrany osobných údajov je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby, obmedziť objem dát, znížiť alebo znepriístupniť niektoré služby.

## **ČI.10 Cena**

- 10.1. Užívateľ je povinný platiť (i) cenu za poskytovanie služieb v pravidelných opakovaných platbách na nasledujúce obdobie vopred, (ii) cenu za jednorazové služby, a (iii) iné jednorazové platby uvedené v Tarife riadne a včas. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený vo formulári, ako číslo zmluvy. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife. Cena za poskytovanie služieb zahŕňa používanie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť a poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby.
- 10.2. Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby ako aj frekvenciu platieb vyznačením vo formulári. Spôsob platby ako aj frekvencia platieb môžu byť menené dohodou zmluvných strán.
- 10.3. Cena za poskytovanie služieb sa platí vopred na obdobie, v ktorom bude poskytnuté zdaniiteľné plnenie. Posledným dňom splatnosti ceny za poskytovanie služieb je 15 (pätnásť) deň po začiatku obdobia, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.
- 10.4. Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa alebo v hotovosti v ZS, a to na dohodnuté obdobia. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti. V prípade pochybností sa faktúra považuje za doručenú 5. (piaty) pracovný deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky na poštovú prepravu na adresu Užívateľa uvedenú v Zmluve resp. adresu, ktorú Užívateľ oznámil Poskytovateľovi alebo zaslanie elektronickou poštou na e-mail adresu.
- 10.5. Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať služby skôr, ako Užívateľ zaplatí cenu za poskytovanie služieb na príslušné obdobie, cenu za zriadenie koncového miesta, ak sa zriaďuje, cenu za zriadenie a aktiváciu pripojenia.

- 10.6. Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.
- 10.7. V prípade omeškania Užívateľa so zaplatením akejkoľvek peňažnej pohľadávky Poskytovateľovi je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi - nespotrebitelovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania. Okrem toho je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymozenie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky, ktorých cena vyplýva z Tarify. V prípade Užívateľa, fyzickej osoby nepodnikateľa je Poskytovateľ oprávnený v prípade omeškania účtovať Užívateľovi úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 10.8. Cena za poskytovanie služieb uhradená Užívateľom na obdobie, počas ktorého Užívateľ po ukončení zmluvy už služby nevyužíval, patrí Poskytovateľovi len v prípade ukončenia zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa z dôvodov na strane Užívateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej ceny za poskytovanie služieb na základe jeho písomnej žiadosti najneskôr do 30 dní.
- 10.9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia zmluvy sú cena za zriadenie a aktiváciu pripojenia, cena za zriadenie koncového miesta a iné jednorazové platby nevratné.
- 10.10. Zánik zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknuté v súvislosti so zmluvou.
- 10.11. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval služby, ktoré sú predmetom zmluvy.
- 10.12. Ak sa v niektorom období počas trvania zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 24 hodín, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá Užívateľ podľa čl. 13 týchto VP alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má Užívateľ na nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb alebo jej pomerne zníženie. Pomerou časťou a pomerým znížením sa rozumie jeden deň za každých ukončených 24 hodín. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásí takúto poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a Užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom. Za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.
- 10.13. Užívateľ berie na vedomie, že v prípade poškodenia alebo nevrátenia Zariadenia vo vlastníctve Poskytovateľa, ktoré má alebo mal Užívateľ v prenájme alebo výpožičke, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa bežnú cenu za Zariadenie podľa Tarify.

#### **Čl.11 Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb**

- 11.1. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu:
  - 11.1.1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania podľa čl. 7 týchto VP alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie
  - 11.1.2. nezaplatenia splatnej sumy za službu alebo iného záväzku ani do 14 dní po tom čo Poskytovateľ vyzval Užívateľa na zaplatenie a zároveň ho upozornil na možnosť prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služieb, a to až do úplného zaplatenia celej dlžnej sumy vrátane príslušenstva alebo do zániku Zmluvy
  - 11.1.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka.
- 11.2. Akékoľvek porušenie čl. 7 týchto VP Užívateľom je považované za zneužívanie služby a za podstatné porušenie zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj z dôvodu iného zneužitia služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl.7 týchto VP nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení služieb následne informovať Užívateľa najneskôr do 3 dní od pozastavenia alebo obmedzenia služieb. Poskytovateľ znovu pripojí Užívateľa, ak tento zabezpečí nápravu a dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať resp. budú vykonané iné technické opatrenia zamedzujúce zneužívanie služby a zaplatí cenu za znovu pripojenie podľa Tarify.
- 11.3. Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podľa tohto odseku oznámi Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania služieb.

#### **Čl.12 Zodpovednosť za škodu**

- 12.1. Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služieb so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov avšak len po rozhraní siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa a zo zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predchádzania alebo odstránenia vzniku škody.
- 12.2. Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služieb, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti internet, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom služieb, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete internet.
- 12.3. Poskytovateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu alebo inú ujmu, ktorá vznikla Užívateľovi a súvisí s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.



- 12.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou Výstupného alebo Koncového zariadenia a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku.
- 12.5. Užívateľ je povinný dbať na to, aby na zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek, t.j. aj náhodnej škody na zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich odovzdania Poskytovateľovi.
- 12.6. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi skutočnú škodu v rozsahu určenom v tomto článku VP, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený len do výšky rovnajúcej sa cene za poskytovanie služieb na jeden mesiac uvedenej v Tarife.
- 12.7. Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 12.8. Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný za škodu ani vtedy, ak:
  - 12.8.1. Užívateľ neposkytol náležitú súčinnosť pri odstraňovaní poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;
  - 12.8.2. Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 10.12 týchto VP; alebo
  - 12.8.3. bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie služieb v súlade s týmito VP.
- 12.9. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Užívateľského hesla, autentifikačných prvkov zariadení pripojených k sieti Užívateľom (MAC adresa, IP adresa, meno, heslo). Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do siete, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s dôvernou informáciou.
- 12.10. Poskytovateľ je oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá podľa vlastného výberu, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 12.11. Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, týchto VP alebo porušením všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete (i) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované Poskytovateľom, (ii) pripojením neautorizovaného Výstupného alebo Koncového zariadenia na sieť alebo (iii) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch.
- 12.12. Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 týchto VP.
- 12.13. Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo pokus o ňu, prírodná katastrofa, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

### Čl.13 Odstraňovanie porúch

- 13.1. Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní poruchy podľa čl. 6.5. týchto VP.
- 13.2. Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predchádzania vzniku alebo odstránenia poruchy.
- 13.3. Užívateľ je zodpovedný za poruchu, ktorú (i) spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, týchto VP alebo (ii) vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej služby Užívateľom podľa čl. 7 týchto VP alebo (iii) vznikla mimo siete na strane Užívateľa, vrátane poruchy na Koncovom zariadení.
- 13.4. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 týchto VP, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na Poskytovateľovi a jeho technických a personálnych kapacitách s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu na jej odstránenie podľa povahy danej poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď porucha súvisí s poskytovaním služieb inými Poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo siete.
- 13.5. V prípade, že porucha vznikla v sieti a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa, pričom Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady, ktoré Poskytovateľovi v súvislosti s odstránením poruchy vznikli. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (i) Užívateľ nesplnil svoju povinnosť podľa čl. 6. 5. týchto VP a Poskytovateľ alebo osoby ním určené nemohli vstúpiť na miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6. 5. týchto VP, alebo (ii) ide o plané, klamlivé alebo ne dôvodné oznámenie poruchy alebo (iii) Poskytovateľ vykonal zásahy do Výstupného alebo Koncového zariadenia Užívateľa na požiadanie Užívateľa.
- 13.6. Ak nie je porucha odstránená z dôvodu prekážky na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená, pričom táto doba sa nezapočítava do doby trvania poruchy.
- 13.7. Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie poruchy, ktorá sa týka viacerých Užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

- 13.8. Odstraňovanie porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ alebo osoby ním určené. Ak Poskytovateľ zistí, že sieť bola opravovaná alebo sa uskutočnil pokus ju opraviť treťou osobou alebo Užívateľom a pri tejto oprave alebo jeho pokuse bola spôsobená škoda, Užívateľ je povinný túto škodu nahradiť. Rovnako je povinný nahradiť Poskytovateľovi aj náklady, ktoré v súvislosti s tým vznikli.
- 13.9. V súlade s čl. 6.7. týchto VP Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek ujmu alebo škodu, ktorá vznikne v súvislosti s poškodením alebo stratou dát Užívateľa počas odstraňovania poruchy alebo vykonávania zásahov Poskytovateľa alebo osoby ním poverenej do zariadení používaných na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

#### **Čl.14 Reklamačný poriadok**

- 14.1. Užívateľ je oprávnený u Poskytovateľa písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy. Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať. Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy. Ak suma v rámci vyúčtovania presiahne trojnásobok ceny priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby v najmenej 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 využívania verejnej služby.
- 14.2. Poskytovateľ písomne oznámi Užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní a zároveň o tejto skutočnosti písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň pôvodnej lehoty.
- 14.3. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 14.4. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo musí Užívateľ písomne uplatniť u Poskytovateľa, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Podmienkou je, že Užívateľ preukázateľne nahlási poruchu Poskytovateľovi.
- 14.5. Ak Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia zo strany Poskytovateľa resp. sa domnieva, že tento porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. V prípade ak Poskytovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote najneskôr do 30 dní od jej odoslania, má takýto Užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na Úrad podľa § 75 Zákona v spojení s ust. § 12 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 14.6. Ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia zo strany Poskytovateľa, môže podať na Úrad návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75a Zákona. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, Úrad spor nestranne rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie 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.
- 14.7. V prípade nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu ( v otázke rýchlosti alebo iných parametroch kvality služby) je Užívateľ oprávnený využiť nápravné prostriedky, ktorými sú najmä: možnosť nahlásiť problém Poskytovateľovi (na telefónne číslo nahlasovania porúch ), možnosť podať reklamáciu podľa reklamačného poriadku, možnosť odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak ani po opakovane uznanej reklamácií nie je poskytovaná služba podľa zmluvy alebo sa neposkytuje v stanovenej kvalite, možnosť odškodnenia a systému úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb (napr. zníženie ceny).

#### **Čl.15 Mlčanlivosť**

- 15.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (i) počas trvania zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek dôverné informácie a pokiaľ to nie je pre účely zmluvy, nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (ii) sprístupňovať dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti pritom ostávajú nedotknuté.

#### **Čl.16 Doručovanie písomností**

- 16.1. Ak nie je v týchto VP ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: (i) poskytne príslušnú informáciu prostredníctvom elektronickej pošty, (ii) písomne poštou, (iii) telefonicky (formou hovoru i krátkou správou SMS), (iv) osobne, (v) na webovej stránke.
- 16.2. Pri doručovaní zásielky prostredníctvom poštovej prepravy je Užívateľ povinný adresovať zásielku na adresu sídla Poskytovateľa a Poskytovateľ na adresu Užívateľa uvedenú v zmluve, resp. na akúkoľvek inú adresu kde sa Užívateľ nachádza, pokiaľ je Poskytovateľovi táto adresa známa.
- 16.3. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy Užívateľa sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa kontaktná adresa Užívateľa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie si povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu kontaktnej adresy podľa čl. 8.2 podmienok (i) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. nesprávnym použitím nesprávnej kontaktnej adresy a (ii) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.
- 16.4. V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi už okamihom doručenia zásielky na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
- 16.5. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle poštového poriadku.
- 16.6. V prípade, ak Užívateľ súhlasí so zasielaním elektronickej faktúry, Poskytovateľ nadobúda oprávnenie vystavovať Užívateľovi elektronicke faktúry ako vyúčtovanie za služby poskytnuté Užívateľovi. Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že elektronicke faktúry je v zmysle platnej legislatívy daňovým dokladom, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme. Poskytovateľ nie je povinný Užívateľovi posilať faktúry v papierovej forme. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronicke faktúry doručovať Užívateľovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e- mailovú adresu, ktorú poskytol Poskytovateľovi, a ktorá je uvedená v Zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že e-mailová adresa sa popri poštovej adrese, ktorá bola zadaná pri podpise zmluvy, považuje za adresu pre zasielanie faktúr a písomností. Užívateľ podpisom na Zmluve a oznámením jeho e- mailovej adresy vyhlasuje, že má prístup k tejto e- mailovej adrese. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky priradenej k e- mailovej adrese Užívateľa alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Užívateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti Užívateľa nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

### **Čl.17 Zmena zmluvy , Všeobecných podmienok a Tarify**

- 17.1. Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah poskytovaných služieb, spôsob platby a Obdobie. Počas Obdobia viazanosti nie je možné zmeniť rozsah poskytovaných služieb resp. mesačný program služieb z pôvodného vyššieho mesačného programu na nižší, môže sa tak stať len v prípade, ak tak umožní Poskytovateľ. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných služieb resp. zmeny mesačného programu služieb sa môže Doba viazanosti podľa Zmluvy predĺžiť z pôvodnej Doby viazanosti, len ak je to výslovne uvedené v Zmluve.
- 17.2. Užívateľ je oprávnený požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných služieb písomne, alebo telefonicky požiadať o zmenu spôsobu platby alebo Obdobia. Na zmenu zmluvy podľa čl. 17.1 týchto VP sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch zmluvných strán.
- 17.3. Užívateľ je oprávnený písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ začal poskytovať ním odoberané služby. Užívateľ je povinný pred zmenou miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu miesta inštalácie podľa Tarify a pokiaľ v novom mieste inštalácie nie je zriadené koncové miesto, aj cenu za zriadenie koncového miesta. Ak je navrhovaná zmena technicky neuskutočniteľná resp. by bolo možné zmenu vykonať len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, Poskytovateľ informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom mieste inštalácie alebo môže zmluvu ukončiť. V prípade ukončenia Zmluvy zo strany Užívateľa tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa na uplatnenie sankcií podľa Zmluvy.
- 17.4. Užívateľ je oprávnený požiadať o zmenu v osobe Užívateľa. K takejto zmene môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve, ktorý je podpísaný všetkými nasledovnými subjektmi: (i) Pôvodným Užívateľom prevádzajúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy, (ii) novým Užívateľom, ktorý tieto práva a záväzky nadobúda a (iii) Poskytovateľom. Podmienkou uzavretia dodatku k Zmluve, ktorým sa mení osoba Užívateľa je, že (i) ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej zmluvy sú voči Poskytovateľovi uhradené všetky splatné pohľadávky podľa Zmluvy alebo akejkoľvek ďalšej Zmluvy uzavretej medzi Užívateľom a Poskytovateľom, (ii) technické podmienky ostanú nezmenené a (iii) nový Užívateľ je oprávnený užívať miesto inštalácie. Na uzavretie takéhoto dodatku k zmluve nemá Užívateľ právny nárok. Užívateľ nie je oprávnený previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce Užívateľovi zo zmluvy na tretiu osobu bez súhlasu Poskytovateľa. V prípade smrti Užívateľa, Poskytovateľ zapíše dediča miesta inštalácie ako Užívateľa do svojej evidencie, ak (i) o to požiada a preukáže príslušnými dokladmi a (ii) zaplatí splatné pohľadávky Poskytovateľa voči zomrelému Užívateľovi,

- 17.5. Ak zo Zmluvy alebo týchto VP nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.
- 17.6. Poskytovateľ je oprávnený tieto VP alebo Tarifu jednostranne meniť, dopĺňať alebo ich nahradiť novými VP alebo Tarifou, osobitne v prípade zmien a doplnení Zákona na základe ktorého boli vydané, ako aj zmien iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmluva sa z týchto dôvodov považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených VP a/alebo Tarify resp. účinnosťou iných zmien.
- 17.7. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto VP, Tarifu, Zmluvu mimo podmienok týchto VP najmä z nasledovných dôvodov:
- 17.7.1. v prípade zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním služby,
  - 17.7.2. v prípade zmeny podmienok na trhu poskytovania služieb elektronických komunikácií,
  - 17.7.3. v prípade zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci polrok,
  - 17.7.4. v prípade zmeny marketingovej politiky Poskytovateľa,
  - 17.7.5. v prípade technologického alebo marketingového vývoja a zmeny pri poskytovaní služieb,
  - 17.7.6. v prípade uskutočnenia zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré majú vplyv na zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Užívateľom, alebo
  - 17.7.7. v prípade vydania rozhodnutia príslušného orgánu, ktoré zakladá právo alebo povinnosť Poskytovateľovi zrušiť alebo zmeniť podmienky poskytovania služby.
- 17.8. Poskytovateľ je povinný oznámiť Užívateľovi zmenu týchto VP, zmenu Tarify alebo zrušenie poskytovania niektorej zo služieb, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia alebo iné zmeny zmluvných podmienok najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny VP, Tarify, takéhoto zrušenia alebo zmeny zmluvných podmienok a v prípade ak takáto zmena zmluvných podmienok má charakter podstatnej zmeny podľa čl. 17.9. týchto VP ho zároveň informovať o jeho práve od zmluvy odstúpiť podľa čl. 17.9. v spojení s čl. 18.7.1. týchto VP. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety je možné vykonať písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ /SMS/.
- 17.9. Ak dôjde zo strany Poskytovateľa v súvislosti so zmenou týchto VP, Tarify alebo inou zmenou k zmene zmluvných podmienok, ktoré majú charakter podstatnej zmeny, má Užívateľ právo od Zmluvy bez sankcií odstúpiť podľa čl. 18.7.1. týchto VP, ak s týmito zmenami nesúhlasí. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa na účely týchto VP považujú jednostranné zmeny v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby.
- 17.10. Užívateľ súhlasí s tým, že zo strany Poskytovateľa môže dôjsť k prevodu a postúpeniu práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo zmluvy na tretiu osobu.

## **Čl.18 Trvanie a zánik zmluvy**

- 18.1. Zmluva medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 18.2. Zmluva je platná a účinná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami.
- 18.3. Zmluvu možno skončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením alebo výpoveďou.
- 18.4. Užívateľ aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ako celok alebo vypovedať zmluvu iba v časti týkajúcej sa poskytovania služieb, v obidvoch prípadoch aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi cenu za poskytovanie služieb a iné ceny a platby podľa zmluvy, a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť. V prípade výpovede Zmluvy zo strany Užívateľa počas trvania doby viazanosti môžu byť voči Užívateľovi uplatnené sankcie podľa Zmluvy.
- 18.5. Zmluvné strany sú oprávnené od Zmluvy odstúpiť v prípadoch upravených v týchto VP, Zmluve mimo týchto VP, Zákone alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 18.6. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak
- 18.7.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená zo strany Poskytovateľa. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však 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
  - 18.7.2. Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. Účastník má v tomto prípade právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
  - 18.7.3. Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa čl. 14.2. týchto VP. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa čl. 14.2. týchto VP.
- 18.8. Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy ak Užívateľ
- 18.8.1. opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

- 18.8.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti
- 18.8.3. pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí
- 18.8.4. opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania
- 18.8.5. opakovane porušuje podmienky alebo povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy alebo týchto VP.
- 18.9. Poskytovateľ môže ďalej od Zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v iných článkoch týchto VP ako aj v týchto prípadoch: (i) ak sa osobné údaje a iné údaje Užívateľa uvedené v zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé (ii) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu služieb, ktoré tvoria predmet zmluvy, (iii) ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom resp. správcom príslušnej nehnuteľnosti, (iv) ak Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo neumožňuje Poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie potrebnej údržby (v) ak Užívateľ žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom (vi) ak technické dôvody na strane Užívateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať služby po dobu dlhšiu ako 30 dní , a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán (vii) ak Poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 18.10. Užívateľ aj Poskytovateľ si môžu zvoliť pri ukončení zmluvy spôsobmi uvedený mi v tomto článku VP, či sa výpoveď, resp. odstúpenie od zmluvy týka len časti Zmluvy týkajúcej sa niektorej z poskytovaných služieb alebo zmluvy ako celku zahŕňajúceho poskytovanie všetkých služieb poskytovaných Poskytovateľom.
- 18.11. Odstúpením od Zmluvy zmluva zaniká, keď prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň. Po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej strany. Odstúpenie od zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu Užívateľa resp. Poskytovateľa.
- 18.12. Užívateľ je povinný pri ukončení zmluvy odovzdať Poskytovateľovi všetky zapožičané zariadenia najneskôr do 7 dní od dátumu ukončenia Zmluvy a osobne ich protokolárne odovzdať v ZS na aktuálnej platnej adrese Poskytovateľa. V opačnom prípade je Poskytovateľ oprávnený Užívateľovi vyúčtovať cenu týchto zariadení podľa aktuálne platného cenníka ako aj zákonný úrok z omeškania zo sumy predstavujúcej cenu zariadenia. Pri Užívateľovi – nespotebiteľovi je Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať v tomto prípade úrok z omeškania vo výške 0,05% z ceny zariadenia podľa aktuálneho cenníka za každý deň omeškania.

#### **Čl.19 Komplexnosť zmluvy**

- 19.1. Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu zmluvy.

#### **Čl.20 Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 20.1. Každá zo zmluvných strán poskytne druhej strane bezodkladne také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.
- 20.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.
- 20.3. Výlučnú právomoc na riešenie sporov, ktoré vzniknú alebo môžu vzniknúť zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane akýchkoľvek nárokov vrátane nároku na náhradu škody, majú sudy Slovenskej republiky
- 20.4. Podnik môže postúpiť písomnou zmluvou na tretiu osobu aj bez súhlasu Účastníka svoju peňažnú pohľadávku voči Účastníkovi, ktorá vznikla zo Zmluvy, ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi. Toto právo nemôže Poskytovateľ uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.
- 20.5. Užívateľ svojim podpisom na týchto VP potvrdzuje, že si tieto VP, Tarifu a ostatné zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ich slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal a zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre Výstupného a Koncového zariadenia, so spôsobom užívania služieb, úhradou platieb, odstraňovaním porúch a so všetkým súhlasí.
- 20.6. Tieto podmienky boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť 01.05.2018