

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY

pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby –  
pripojenie do internetu

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou " Zmluvy o poskytovaní verejných služieb " uzavretej podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj "ZEK"), a v zmysle ustanovenia § 78 ods.9 ZEK aj "Zmluvy o pripojení" uzavretej ešte v čase platnosti a účinnosti zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zmluva"), a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.

#### 1.2. Vymedzenie pojmov

- 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.
- Verejná sieť** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.
- Elektronická komunikačná služba** (ďalej len "služba") je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespochívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.
- Verejná služba** je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
- 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.
- Účastník** je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
- Rozhranie** je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TŠÚR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať na zverejnenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Pre účely tejto zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním:
  - pri káblovom pripojení (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prírodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
  - pri rádiovom pripojení (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovéj siete v smere vyžarovania.
- Účastnícke vedenie** je fyzický okruh spájajúci koncový bod siete (Rozhranie) s rozvádzačom alebo rovnocenným zariadením v pevnej verejnej sieti.
- Vedenie sietí** (ďalej len "vedenie") sú líniové a inžinierske stavby sietí a verejných technických vybavení územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytyčovacie body; vedenie je súčasťou siete.
- Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
- Rádiové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádiokomunikáciám.

- Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí..
- 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 verejnosti.
- Zákaznícka zóna** je časť Webového sídla Poskytovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú Účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám.
- Pobočka** je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj o rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa pobočky je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa.
- Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na Rozhraní.

## 2. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

### 2.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

- Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytnúť príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a cenník (Tarifú), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
- Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto VOP a platný cenník a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľom a vyjadri súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie zmluvy pre účely vykonávania elektronických komunikácií.
- Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať
  - identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:
    - meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
    - obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu
    - obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa,
    - osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,
  - popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,
  - ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.
- Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

### 2.2. Zriadenie účastníckej prípojky, zriadenie služby

- Ak je pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príľahých objektoch Rozhranie, umiestniť káblové trasy a telekomunikačné zariadenia, Účastník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a doručiť ho Poskytovateľovi.
- Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná: asistovanou inštaláciou - pripojenie bude zriadené za pomoci pracovníka Poskytovateľa alebo zmluvného partnera Poskytovateľa, pričom Účastník uhradí cenu prác a použitého materiálu.

predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

### 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazuje, že zotrvať v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.
2. K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.
3. Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazuje využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.
4. Účastník je oprávnený vypovedať zmluvu, ak je pripojený s viazanosťou, až po skončení doby viazanosti. Účastník berie na vedomie, že v prípade, že nedodrží dobu viazanosti, má povinnosť zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú zmluvnú pokutu.

### 2.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže zmenená iba písomnou formou.
2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom.
3. Zmenu miesta na ktorom je služba poskytovaná a na ktorom je umiestnené Koncové zariadenie, preloženie Účastníckeho vedenia alebo Koncového zariadenia, je možné vykonať zmenou Zmluvy iba ak sa na tom Účastník a Poskytovateľ dohodnú, ak je takáto zmena technicky uskutočniteľná, a ak Účastník zaplatí za takúto zmenu dohodnutú odplatu.

## 2.5. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

### 2.5.1. Výpoveď zmluvy

1. Účastník môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v Zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
3. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

### 2.5.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho

3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.
5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
6. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak Účastník
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

### 2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.
2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.
3. Zmluva zaniká v prípade, ak Poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa Účastník a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.
4. Zmluva zaniká, ak je zriadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti v zmysle týchto Všeobecných podmienok.
5. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiadala o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka k túto zmenu požiadala, Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.
6. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
7. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
8. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Pobočky alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasťi, ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté, a to do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10€ za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.
2. Pri ukončení Zmluvy sa cena za zariadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zariadenie a aktiváciu pripojenia na inom

mieste. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiada o obnovenie (znovuzapojenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

#### 3.1. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo

- a) na úhradu za poskytnutú Verejnú službu,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak
  1. poskytovanie Verejnej služby na požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  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,
  3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Verejnej služby z dôvodu
  1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  2. nezaplatenia splatnej sumy za Verejnú službu v lehote upravenej v Zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
  3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
- e) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku (Tarife),
- f) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
- g) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- h) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,
- i) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
- j) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
- k) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.

2. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,
- b) pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje Účastníka vrátane Účastníka používajúceho predplatené služby Poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.

#### 3.2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo na

- a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Tarife a Všeobecných podmienkach,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavinenej Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u príslušného Poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.

2. Účastník je povinný

- a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán,

na nevyžiadajúcu komunikáciu (§ 62 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,

- b) platiť za poskytnutú Verejnú službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a to na základe predloženej faktúry, alebo Platobného kalendára či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),
- d) **bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi, na technickú podporu č.0907 195 301 iba formou SMS v tvare: číslo zmluvy, meno, priezvisko, adresa, približný opis poruchy.**
  1. Účastník je povinný zaplatiť poskytovateľovi sumu podľa platného cenníka v prípade, že poskytovateľ na základe požiadavky Účastníka vykoná neoprávnený výjazd, za účelom odstránenia údajnej poruchy, ktorú nahlásil Účastník,
- e) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
- f) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
- g) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,
- h) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie-pripojenia počas celej doby trvania Zmluvy,
- i) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ služby svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných Účastníkov,
- j) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby,
- k) nahlásiť Poskytovateľovi ak je služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté Zmluvou; v opačnom prípade má Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.
- l) momentom zániku Zmluvy je povinný prestať používať zariadenia a všetky služby Poskytovateľa.

### 4. Cena Služby a platobné podmienky

#### 4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje Zmluva, alebo Cenník (Tarifa).
2. Za službu internet poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku a to kalkuláciou za každý kalendárny deň pomerom 1/30 z mesačnej sumy, platí to pre internetové pripojenie.
3. Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi spravidla faktúrou alebo Platobným kalendárom. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre, Platobný kalendár taktiež.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie aj:
  - a) osobné prevzatie faktúry a Platobného kalendára pripojenia Účastníkom pri montáži
  - b) začiatkom roka zaslanie aktuálneho ročného Platobného kalendára elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu Účastníka,
5. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa.

#### 4.2. Úhrady a ich spracovanie

1. Úhrady je Účastník povinný vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla bezhotovostne pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankový účet, alebo uhradením v hotovosti do pokladne Poskytovateľa.
2. Účastník je povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla variabilným symbolom a prípadne tiež špecifickým symbolom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku nesprávneho označenia úhrady. V prípade pochybností o správnosti označenia úhrady je rozhodujúce označenie, s ktorým bola úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa.
3. Poskytovateľ má právo započítať úhradu prijatú od Účastníka oproti všetkým splatným záväzkom Účastníka voči Poskytovateľovi, a to bez ohľadu na označenie úhrady.

4. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.
5. Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa zmluvy môžu byť započítané na splatenie pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.
6. Vyhľadanie a manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady vykoná Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka alebo platiteľa, pričom za spracovanie žiadosti môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify) zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. V žiadosti musí žiadateľ uviesť presné údaje o úhrade alebo úhradách, dôveryhodne preukázať vzťah k úhrade (napríklad priložením dokladu o úhrade), a uviesť požadovaný spôsob spracovania úhrady. Ak na základe podanej žiadosti po vyhľadaní úhrady Poskytovateľ zistí, že:
  - a) úhrada nebola na účet Poskytovateľa pripísaná, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť žiadateľovi,
  - b) úhrada bola na základe označenia platby priradená k službe iného Účastníka a bola už spracovaná alebo spotrebovaná a oprava nie je s primeraným úsilím možná, oznámi Poskytovateľ túto skutočnosť žiadateľovi a opravu ani manuálne spracovanie úhrady nevykoná,
  - c) úhrada je vedená na účte Poskytovateľa a nie je ešte priradená ani spracovaná, Poskytovateľ zabezpečí spracovanie úhrady spôsobom uvedeným v žiadosti, a to spravidla:
    1. priradením a spracovaním podľa údajov v žiadosti, pričom úhrada sa považuje za prijatú (uhradenú Poskytovateľovi) momentom tohto spracovania,
    2. vrátením úhrady žiadateľovi, pričom žiadateľ uhradí Poskytovateľovi tiež poplatok zodpovedajúci nákladom na vrátenie úhrady podľa Tarify (Cenníka). Poskytovateľ je oprávnený znížiť sumu určenú na vrátenie o súvisiace poplatky.

#### 4.5. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

1. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nespoplatné upozornenie, formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu Účastníka, ktorá je uvedená v Zmluve.
2. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 5 dní po dni jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať písomnú upomienku, táto môže byť spoplatnená podľa Cenníka (Tarify). Účastník berie na vedomie, že bude automaticky pozastavený jeho prístup na internet, až do úhrady ceny za službu a upomienky.
- a) Znovuobnovenie prístupu na internet sa uskutoční do 24 hodín od úhrady upomienky a omeškanej mesačnej platby.
3. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po dni jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
4. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
5. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

#### 5. 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, živelnej 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 zúčemka 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 elektronickej 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. 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 údajoch 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
    1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
    2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
  - d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:
    1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,
    2. pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.
14. 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 mať možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti

zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchylka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

15. 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.
16. 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.
17. 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 alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckej zóne ; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## 6. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:
  - a) správnosť faktúry,
  - b) zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
  - c) dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120.
2. 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.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. 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.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.
6. 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.
7. 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.

8. 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.

## 7. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

### 7.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, Účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívateľa alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.
6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosťou môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

### 7.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
2. Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté

opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

3. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
4. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. Podniky poskytujúce Verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
6. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

### 7.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.
3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Poskytovateľom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
4. Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.
6. Účastník výslovne súhlasí s tým, že jeho telefonický hovor s pracovníkom STEELNET, môže byť monitorovaný, zaznamenaný, taktiež zaslaná SMS správa a to výhradne za účelom vnútornej kontroly poskytovania služieb, zvyšovaniu ich kvality a ochrany oprávnených záujmov Poskytovateľa a ďalej Účastník / užívateľ súhlasí s tým, že príslušný zápis telefonického hovoru je operátorom zálohovaný po nevyhnutne potrebný čas.

## 8. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### 8.1. Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### 8.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

1. 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.
2. 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.
3. 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,
  - g) 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.
4. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
5. 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.
6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje nevyhnutnosť 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.
7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### 8.3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

1. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu,<sup>13)</sup> nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.
2. Návrh obsahuje
  - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba,
  - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba,
  - c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - d) predmet sporu,
  - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - f) návrh riešenia sporu.
3. K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
5. Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa
  - a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo
  - b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 45 ods. 2.
6. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné 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.
7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

#### 8.4. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

#### 9. Záverečné ustanovenia

##### 9.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu Účastníka, ako aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami.
2. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
4. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.
5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

##### 9.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.

2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania Verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto Verejnú službu.

##### 9.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.
2. Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom prevzatia zásielky, skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť

##### 9.4. Prechodné ustanovenia

1. Zmluva o pripojení uzavretá podľa zákona 610/2003 Z.z. a podľa doterajších Všeobecných podmienok, je Zmluvou o poskytovaní verejných služieb podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a podľa týchto Všeobecných podmienok.

##### 9.5. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 24. mája 2018.
2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, podpisu Poskytovateľa a Účastníka.
3. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

Steelnet s.r.o.

so sídlom Nemešany 111

Nemešany 05302

IČO:47452331

DIČ:2023897689

[info@steelnet.sk](mailto:info@steelnet.sk), mobil: 0907195301

zápis. Zapísaná na Košice I, odd. Sro, vl.č.33604/V