

# Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby

## Pripojenie do Siete Internet

### Článok I

#### Všeobecné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov

1. Key IT Solutions, s. r. o., so sídlom Letná 32/38, Spišská Nová Ves, IČO: 36 484 997, DIČ: 2021719095, IČ DPH: SK2021719095, vedená v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, vložka číslo 27386/V (ďalej len „Podnik“), je obchodnou spoločnosťou, ktorá je v súlade so všeobecnými povoleniami Telekomunikačného úradu oprávnená poskytovať prostredníctvom Siete Internet verejné elektronickej komunikačné služby.
2. Všeobecné podmienky sú súčasťou Zmluvy uzatváraanej so Zaujemcom a so Zmluvou tvoria jednotný neoddeliteľný celok. V prípade rozporu Zmluvy a Všeobecných podmienok má prednosť Zmluva.
3. Zmluva zakladá a vymedzuje právny vzťah medzi Podnikom a Účastníkom, jej súčasťou sú Všeobecné podmienky a Tarifa.
4. Pre účely Všeobecných podmienok a Zmluvy sa rozumie
  - a) „**Službou**“ verejná elektronickej komunikačná služba pripojenia do Siete Internet prostredníctvom
  - b) bezdrôtového mikrovlnného pripojenia typu bod – multibod
  - c) pripojenia typu multibod – multibod prostredníctvom ethernetového vedenia
  - d) vyhradeného dátového okruhu typu bod -bod
  - e) pripojenia prostredníctvom optického vedenia ktorá je bližšie špecifikovaná v Zmluve a Tarife a za ktorú náleží Podniku odplata za jej poskytovanie podľa Tarify,
  - f) „**Doplnkovou službou**“ služba, ktorá nie je Službou, je poskytovaná Podnikom na základe Zmluvy a predovšetkým umožňuje využívanie aplikácií, ako napríklad elektronickej pošta, služba www serverov a iné,
  - g) „**Systémom**“ súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Podnikom a používaných na prenos dát; rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriadeným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi; rozhraniami Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Účastníka na Sieť Internet; súčasťou Systému sú Zariadenia,
  - h) „**Zariadeniami**“ všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť pre potreby Zriadenia Služby, Inštalácie Služby a poskytovania Služby,
  - i) „**Zmluvou**“ zmluva zakladajúca zmluvný vzťah medzi Účastníkom a Podnikom, na základe ktorého bude Klientovi poskytovaná Služba a ďalšie Doplnkové služby,
  - j) „**Všeobecnými podmienkami**“ tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby,
  - k) „**Tarifou**“ je sadzobník jednotlivých zložiek odplaty za poskytovanie Služby,
  - l) „**Účastníkom**“ osoba, ktorá uzavrela s Podnikom Zmluvu, a ktorá je koncovým užívateľom Služby,
  - m) „**Zaujemcom**“ osoba, ktorá prejavila záujem uzavrieť s Podnikom Zmluvu,
  - n) „**Sieťou Internet**“ medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát,
  - o) „**Zriadením Služby**“ vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania; Zriadením Služby začína tiež plynúť doba určitá, resp. doba viazanosti uvedená v Zmluve; týmto dňom sa Služba zároveň začína spoplatňovať,
  - p) „**Inštaláciou Služby**“ fyzická inštalácia a konfigurácia Zariadení, ktoré majú v mieste poskytovania Služby slúžiť Účastníkovi pre potreby poskytovania Služby,
  - q) „**Zákonom**“ zákon č. 351/2011 Z.z., o elektronickej komunikácii, v znení prípadných neskorších predpisov.

### Článok II

#### Podmienky uzavretia Zmluvy

1. Podnik má právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu pokiaľ to stanoví Zákon alebo Všeobecné podmienky, predovšetkým však v prípade, ak
  - a) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, alebo by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - b) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
  - c) záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami
  - d) jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo dobrými mravmi.
2. Podnik uzatvorí zmluvu so Zaujemcom na základe objednávky na poskytovanie Služby po predložení príslušných dokladov, ktoré preukazujú

totožnosť Zaujemcu, prípadne osoby jednajúcej jeho menom alebo v jeho zastúpení a jeho fakturačnú adresu, a prípadne ďalšie doklady o skutočnostiach, ktoré pri uzatváraní Zmluvy vznikne potreba preukázať.

### Článok III

#### Predmet Zmluvy

1. Zmluvou sa Podnik zaväzuje Účastníkovi zriadiť a poskytovať Službu. Podstatnými časťami Zmluvy sú dohodnutý druh verejnej služby a miesto jej poskytovania. Pokiaľ nie je výška odplaty za Službu dohodnutá v Zmluve, výška odplaty sa stanovuje v súlade s Tarifou.
2. Zmluva sa uzatvára na základe objednávky, v ktorej Zaujemca uvedie svoje identifikačné údaje, druh požadovanej Služby a miesto požadovaného poskytovania Služby. Objednávku je možné Podniku doručiť i elektronickým spôsobom na emailovú adresu [info@villanet.sk](mailto:info@villanet.sk) alebo prostredníctvom webových stránok [www.villanet.sk](http://www.villanet.sk).
3. Zmluva sa uzatvára písomne.

### Článok IV

#### Práva a povinnosti strán Zmluvy

1. Účastník má právo na
  - a) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Tarify,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
  - c) zaslanie vyúčtovania za Služby,
  - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinienia Podnikom v súlade so Všeobecnými podmienkami, a to predovšetkým s článkom VII.
2. Účastník je povinný
  - a) používať verejnú službu v súlade so Zákonom, so Zmluvou a so Všeobecnými podmienkami,
  - b) platiť cenu a poplatky za poskytnutú Službu a Doplnkovú službu podľa Zmluvy a Tarify, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyučtovaní,
  - c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
  - d) umožniť plnenie všetkých povinností Podniku počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku
  - e) využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb bývajúcich s ním v spoločnej domácnosti v prípade, že je fyzickou osobou – nepodnikateľom,
  - f) povinný využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu alebo potreby svojich zamestnancov pri plnení pracovných úloh v prípade, že je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom,
  - g) zamedziť využívanie Služby treťou osobou, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia.
3. Podnik má právo na
  - a) zaplataenie odplaty za poskytnutú Službu,
  - b) náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
  - c) dočasne prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodu
    - i. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
    - ii. nezaplataenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej vo Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie,
    - iii. podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v bode ii; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie,
  - d) obmedzenie poskytovania Služby počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,
  - e) požadovať od Účastníka zaplataenie poplatku za každé zaslanie upozornenia podľa ustanovenia písm, c) odst. ii. a iii. tohto bodu,
  - f) požadovať od Účastníka zaplataenie poplatku za obnovenie poskytovania Služby po jej dočasnom prerušení alebo obmedzení,

- g) požadovať od Účastníka zaplatenie ďalších poplatkov stanovených Tarifou.
4. Podnik je povinný
- predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu Všeobecných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred.
5. Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov potrebných pre pripojenie koncového zariadenia Účastníka a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových Zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zriadenie Služby a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou Zariadenia Služby aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľností s jeho vybudovaním.
6. Účastník je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 5 tak, aby nedošlo k zneužitiu Služby. Účastník je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Podniku.
7. Účastník je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek servisných zásahov Podniku uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Podniku, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi uhradiť.
8. V prípade, ak nastane na strane Účastníka akákoľvek zmena v údajoch uvedených v Zmluve predovšetkým v údajoch o jeho osobe alebo kontaktných údajoch, Účastník sa zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať Podnik, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala.
9. Podnik komunikuje s Účastníkom predovšetkým prostredníctvom elektronickej pošty uvedenej v Zmluve alebo oznámenej Podniku zákazníkom. Inak Podnik so Zákazníkom komunikuje tiež telefonicky, prostredníctvom služby krátkych správ (SMS) alebo písomne (korešpondenčne).

#### Článok V

##### Zánik zmluvného vzťahu a ukončenie poskytovania Služby

- Zmluvný vzťah založený Zmluvou zaniká
  - uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - dohodou zmluvných strán,
  - výpoveďou,
  - ak tak ustanovuje zákon.
- Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- Zmluvný vzťah založený Zmluvou uzatvorenou na dobu určitú nezanikne podľa bodu 1 písm. a) pokiaľ Účastník vhodným spôsobom Podniku aspoň 3 pracovné dni pred uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, neoznámí, že si už naďalej nepraje pokračovať vo využívaní poskytovanej Služby. V takom prípade platí, že Zmluva je uzatvára na dobu neurčitú.
- Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu Podnik
  - oznámí zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - neoznámil podstatnú zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol Podnik povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Všeobecných podmienok podľa čl. IV bodu 4 písm. b),
  - ani po opakovanej uznej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznani opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva,
  - neoznámí výsledok prešetrovania reklamácie, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník
  - opakovane neoprávnené zasahuje do Zariadení alebo Systému, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatosti,
  - 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,

- opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy
6. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 4 písm. a) a b), ak zmena Všeobecných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
7. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac.
8. Od zmluvy na dobu určitú môže Účastník odstúpiť zaplatením odstupného vo výške 100 €. To platí i v prípade, že strany si už plnili čo i len čiastočne. V tomto prípade tiež platí, že zmluva sa ruší zaplatením odstupného.
9. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu
  - ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
  - z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby; ak podnik vypovie Zmluvu o pripojení z dôvodu modernizácie Služby, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením a
  - tiež z dôvodov, pre ktoré je oprávnený podľa bodu 5 tohto článku od Zmluvy odstúpiť,
10. V prípade, že Účastník poruší svoje povinnosti vyplývajúce z článku IV bodu 2 Všeobecných podmienok a Podnik podľa článku V bodu 5 Všeobecných podmienok článku preto odstúpi od Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú alebo takúto Zmluvu vypovie podľa článku V bodu 9 písm. c) Všeobecných podmienok, je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie poplatku (zmluvnej pokuty) za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške stanovenej Tarifou.
11. V prípade, že Podnik Účastníkovi prenajíma mikrovlnný set, nájomný vzťah končí dňom, kedy z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu zmluvného vzťahu založeného Zmluvou. Účastník je povinný mikrovlnný set do 7 dní od ukončenia tohto zmluvného vzťahu Podniku vrátiť. V prípade, že Účastník túto povinnosť poruší a mikrovlnný set v tejto lehote Podniku nevráti, Podnik je oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty za nevrátenie prenajatého WiFi setu vo výške podľa Tarify.
12. Článok V bod 10 a 11 zostávajú v platnosti i po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.
13. Smrťou alebo zánikom Účastníka práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy prechádzajú na jeho právneho nástupcu. Zmluvný vzťah zanikne uplynutím dvoch kalendárnych mesiacov odo dňa, kedy sa Podnik o tejto skutočnosti dozvedel.

#### Článok VI

##### Platobné podmienky

- Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Účastník je povinný za Službu platiť vopred za kalendárny mesiac počnúc dňom zriadenia Služby. Účastník a Podnik sa môžu i po uzavrení Zmluvy dohodnúť na zmene frekvencie platieb.
- Odplata za Službu je splatná na platobný účet Podniku s uvedením špecifického symbolu do 14. dňa kalendárneho mesiaca, za ktorý sa odplata platí. Platobný účet Podniku je uvedený na webových stránkach [www.villanet.sk](http://www.villanet.sk), vždy v príslušnom vyúčtovaní za Služby a prípadne v Zmluve. Špecifickým symbolom je číslo Zmluvy s Účastníkom.
- Vyúčtovanie za Služby sa doručuje elektronicky na emailovú adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve. Vyúčtovanie za Služby sa považuje Účastníkovi za doručené momentom jeho doručenia na túto emailovú adresu. Účastník je povinný v Zmluve uviesť emailovú adresu, ktorá je schopná prijímať a ukladať pre neskoršie využitie emailové správy s prílohou vo formáte pdf a príslušnú emailovú schránku v tomto stave udržiavať, alebo oznámiť Podniku inú vhodnú emailovú adresu. Pokiaľ Účastník poruší túto povinnosť platí, že vyúčtovanie za Službu bolo Účastníkovi doručené v čase, v akom by bolo doručené, pokiaľ by k porušeniu tejto povinnosti nedošlo. S výnimkou prvého vyúčtovania Podnik doručuje vyúčtovanie za Služby v podobe daňového dokladu (faktúry) na začiatku obdobia, na ktoré sa vyúčtovanie vzťahuje. Obdobie na ktoré sa vyúčtovanie vzťahuje určuje Podnik, je však spravidla mesačné alebo trojmesačné; bod 1 tohto článku tým nie je dotknutý.
- Pokiaľ Účastník neuvedie emailovú adresu pre doručovanie vyúčtovania za Služby alebo si praje doručovať toto vyúčtovanie v listinnej podobe, bude mu vyúčtovanie za Služby doručované v listinnej podobe v súlade s Tarifou.
- V prípade, že nie je Služba poskytovaná celý príslušný kalendárny

mesiac, výška odplaty sa pomerne zníži.

6. V prípade, že za príslušný kalendárny mesiac nebola odplata vyúčtovaná vôbec alebo len čiastočne, a to predovšetkým v období od Zriadenia Služby do konca príslušného kalendárneho mesiaca, Podnik vyúčtuje nevyúčtovanú časť nasledujúci kalendárny mesiac.

#### **Článok VII Reklamačný poriadok**

1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu alebo závydy poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Reklamáciu je Účastník oprávnený podať Podniku elektronicky emailom, písomne alebo do protokolu na kontaktnom mieste Podniku do 30 dní od zistenia závydy poskytnutej Služby alebo Zariadenia alebo do 30 dní od doručenia vyúčtovania za Službu v prípade reklamácie správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu.
2. Účastník ma tiež právo reklamovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia podnikom; toto právo musí uplatniť spôsobom podľa bodu 1 najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
3. Výsledky šetrenia reklamácie oznámi Podnik Účastníkovi písomne do 30 dní od podania reklamácie. V komplikovaných prípadoch sa táto lehota predlžuje o ďalších 30 dní. V prípade márneho uplynutia i dodatočnej lehoty sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie tejto odplaty. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania 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 Služby.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník 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.
6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 4, podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
7. V prípade inej neodôvodnenej reklamácie, ktorá si vyžiadala v priebehu šetrenia servisný zásah ma Podnik právo na odplatu za servisný zásah vyvolaný neoprávnenou reklamáciou podľa Tarify.

#### **Článok VIII Mimosúdne riešenie sporov**

1. Účastník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky (ďalej len „TÚ SR“) spor týkajúci sa správnosti odplaty a kvality poskytovanej či poskytnutej Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie .
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - b) názov a sídlo Podniku,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. TÚ SR predložený spor rieši neustranne 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.
5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

#### **Článok IX Zmena Všeobecných podmienok a Tarify**

1. Podnik a Účastník sa dohodli, že Všeobecné podmienky a/alebo Tarifu je možné meniť tiež formou návrhu zo strany Podniku. Účastník má právo tento návrh odmietnuť a a od Zmluvy odstúpiť. V prípade, že Účastník tieto zmeny v stanovenej lehote neodmietne a od Zmluvy neodstúpi, nové Všeobecné podmienky alebo Tarifa sa pre neho stanú záväznými.
2. Ak dôjde k podstatnej zmene Všeobecných podmienok alebo Tarify, Podnik je povinný vydať nové Všeobecné podmienky alebo Tarifu najmenej jeden mesiac pred dňom nadobudnutia ich účinnosti, v tej istej lehote ich zverejniť na webových stránkach Podniku a informovať Účastníka formou návrhu o tejto zmene, ako aj o jeho právu odstúpiť od Zmluvy, ak nové Všeobecné podmienky alebo Tarifu neakceptuje. Podnik informuje Účastníka o tejto zmene a nové Všeobecné podmienky alebo Tarifu navrhne Účastníkovi písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky najmenej jeden mesiac vopred; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmto návrhom a zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Zmenu Všeobecných podmienok z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov nie je možné považovať za podstatnú zmenu Všeobecných podmienok. Podnik v takom prípade nové Všeobecné podmienky vyhlási a o znení nových Všeobecných podmienok pred nadobudnutím ich účinnosti vhodnou formou informuje Účastníka.
4. Zvýšenie niektorej z položiek Tarify v dôsledku legislatívnych zmien, zvýšenie niektorej z položiek Tarify alebo pridanie novej položky, pokiaľ nie sú súčasťou pravidelnej zložky úplaty Účastníka alebo zníženie niektorej z položiek Tarify sa nepovažuje za podstatnú zmenu Tarify.

#### **Článok X Zodpovednosť Podniku**

1. Podnik je zodpovedný za akúkoľvek poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavinením porušením povinností Podniku zo Zmluvy, a to v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.
2. Zodpovednosť Podniku pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Podniku najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom táto udalosť nastala, inak toto právo Účastníka zaniká.
3. Podnik nezodpovedá za vznik porúch Služby, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.
4. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.
5. Účastník je výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
6. Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potencionálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Sieť Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.
7. Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom Všeobecnými podmienkami, nie však ušlý zisk.
8. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Podniku bolo spôsobené konaním Účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
9. Podnik nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením

Účastníkovho hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.

- Podnik je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkov škodu, za ktorú zodpovedá, a to buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

#### **Článok XI Zodpovednosť Účastníka**

- Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Podniku porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo Zariadenia alebo Siete Podniku, neoprávneným zasahovaním do poskytovania Služby alebo zneužívaním Služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osoby.
- Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v Sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením spamu alebo iným neoprávneným konaním.

#### **Článok XII Ochrana osobných údajov**

- Podnik v okamihu uzavretia Zmluvy získava na spracúvanie osobné údaje Účastníka. Ochrana týchto osobných údajov podlieha nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). Podnik sa stáva prevádzkovateľom uvedených osobných údajov.
- Podnik informuje Účastníka o dôležitých skutočnostiach v súvislosti s ochranou osobných údajov prostredníctvom samostatného dokumentu s názvom Informačný list o ochrane osobných údajov.

#### **Článok XIII Ďalšie informácie o Službe**

- Sieť, prostredníctvom ktorej je Účastníkom poskytované pripojenie k Sieti internet, je pod neustálym dohľadom a monitoringom sieťových administrátorov Podniku, ktorí pre tieto účely využívajú rôzne nástroje. Účelom meraní je odhaľovanie stavu, kedy by mohlo dôjsť k dosiahnutiu alebo presiahnutiu kapacity Siete alebo jej jednotlivých bodov a umožniť tak včasné riešenie vzniknutej situácie predovšetkým posilnením spojov.
- Pre účastníkov so zdravotným postihnutím nie sú vzhľadom k charakteru poskytovanej Služby určené žiadne zvláštne produkty či služby. Politiku podniku je však vychádzať v ústrety všetkým Účastníkom, vrátane Zaujemcom, s ohľadom na ich osobné potreby v maximálnej možnej miere.
- Koncové zariadenie, ktoré slúži k priamemu pripojeniu k bezdrôtovej sieti Podniku, bez ohľadu na to, či je vo vlastníctve Účastníka alebo Podniku, je spravované výhradne Podnikom po celú dobu poskytovania Služby. Na žiadne iné dodávané zariadenia nachádzajúce sa za mikrovlnným setom Podnik obmedzenia nezavádza.
- Prevádzka v Sieti je vzhľadom k využívanej technológii bezdrôtového telekomunikačných spojov v najväčšej miere ovplyvnená zarušením využívaného voľného pásma. V závislosti od tohto parametru môže kolísť rýchlosť a kapacita pripojenia. Podnik sa snaží reagovať v čo najrýchlejšej možnej miere na zmeny zarušenia využívaných pasiem, avšak v prípade, že dojde k náhlejšiemu zmenením podmienok (napr. frekvenciu využívanú Podnikom začne využívať iný Podnik), môže dôjsť k zhoršeniu kvality Služby (môže dôjsť napríklad k zhoršeniu prehrávania streamovaného videa, vplyv na telefonické hovory v rámci VoIP je však veľmi nepravdepodobný).
- Prevádzka v Sieti je riadená výhradne za účelom zaistenia rozdielnych technických požiadaviek na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Tieto opatrenia Podnik zavádza vždy s ohľadom na ich primeranosť, transparentnosť, nediskriminačnosť a proporcionálnu a bez ohľadu na obchodné kritériá. Tieto opatrenia nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Podnik však žiadnu službu, protokol či port pri spojení do siete internet neblokuje. Opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré Podnik uplatňuje nemajú žiaden vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
- Špecifickými kategóriami prevádzky, ktoré Podnik riadi v súlade s ods. 4 sú v sieti Podniku služby VoIP (hlasová telefónna služba prostredníctvom internetového protokolu) a IPTV (televízna služba prostredníctvom internetového protokolu). Vzhľadom na nepatrnú náročnosť služby VoIP je vplyv riadenia tejto služby na poskytovanie Služby prakticky vylúčený.

Službu IPTV Podnik riadi len v rozsahu okruhov prenajatých externému poskytovateľovi tejto služby. Podnik prenajíma okruhy externému poskytovateľovi služby IPTV len v tej časti Siete, ktorá je na to dostatočne technologicky a kapacitne pripravená. Služba IPTV, ak si ju účastník objednal alebo objedná u externého poskytovateľa, ktorému Podnik konkrétne okruhy prenajíma, vzhľadom na opatrenia, ktoré Podnik zaviedol pred sprístupnením tejto služby v konkrétnej časti Siete, v praxi nebude mať vplyv na Službu (prístupu k internetu) poskytovanú Účastníkov. Len v prípadoch extrémnej vyťaženia Siete by opatrenia zavedené v súvislosti so službou IPTV mohli mať vplyv na kvalitu (resp. rýchlosť) poskytovanej Služby (prístupu k internetu). Podnik však zaviedol opatrenia na monitorovanie takýchto situácií, aby mohol včas reagovať na vzniknutú situáciu.

- Podnik nevykonáva opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú opatrenia uvedené v ods. 5, najmä neblokuje, nespomaľuje, nemení, neobmedzuje, nenaruša, neznehodnocuje a nediskriminuje špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie. To neplatí ak je to potrebné, a iba tak dlho, ako je potrebné, aby:
  - sa dodržali legislatívne akty Európskej únie (EÚ) alebo vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom EÚ, ktorým Podnik podlieha, alebo opatrenia, ktoré sú v súlade s právom EÚ, ktorými sa vykonávajú takéto legislatívne akty EÚ alebo vnútroštátne právne predpisy, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami;
  - sa zachovala integrita a bezpečnosť siete, služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete a koncového zariadenia koncových užívateľov; alebo
  - sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako.
- V prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia je Podnik oprávnený v závislosti od jej závažnosti prijať odpovedajúce opatrenia, ktoré môžu spočívať aj v dočasnom obmedzení prístupu k Službe. V prípade, že to nebude v rozpore s charakterom narušenia alebo ohrozenia, Podnik obmedzenie prístupu k Službe vopred Účastníkom oznámi.
- Podnikom proklamovaná rýchlosť pripojenia do Siete Internet je v závislosti od úrovne dohodnutej Služby stanovená ako maximálna rýchlosť tohoto pripojenia. Služba je poskytovaná na zdieľanej linke, a preto nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie tohto rýchlostného parametru po celú dobu poskytovania Služby. Skutočne dosahovaná rýchlosť pripojenia môže byť závislá na kvalite signálu bezdrôtového spoja, počte pripojených Účastníkov, objeme aktuálne prenášaných dát v Sieti, aktuálnych poveternostných podmienkach, výpadkoch ale znížení kvality služieb poskytovaných Podniku subdodávateľmi, apod. Podnik negarantuje minimálnu rýchlosť pripojenia k Sieti Internet, prevádzka v Sieti je však za účelom zachovania spokojnosti zákazníkov dôsledne monitorovaná. Podnik zaručuje Účastníkov cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby. Podnik garantuje časovú dostupnosť Služby pripojenia k Sieti Internet na úrovni 99 %.
- Účastníka má v prípade akejkolvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou Služby, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby a dohodnutou výkonnosťou v súlade s relevantnými predpismi a Zmluvou nasledujúce nápravné prostriedky: vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne zníženie ceny za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby, odstránenie poruchy, náhrada škody, výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy.

#### **Článok XIII Záverčné ustanovenia**

- Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov účinných na území Slovenskej republiky.
- Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa adresy sídla Podniku.
- Účastník podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky a Tarifu pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis na Zmluvu.
- Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 25. mája 2018.