

**Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej  
komunikačnej služby IP Service spoločnosti ha-vel Slovakia s.r.o. vydané  
v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v  
znení neskorších predpisov a podmienky poskytovania platobných  
služieb**

**1. ČASŤ**

**ÚVODNÉ USTANOVENIA**

**Článok 1**

**Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými  
podmienkami**

- 1.1 Spoločnosť ha-vel Slovakia s.r.o. je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky je oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a pripojenia do siete internet (ďalej ako „Spoločnosť“)
- 1.2 Spoločnosť vydáva v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon“) tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby IP Service.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom Siete Spoločnosti vydané podľa Zákona (ďalej ako „Podmienky“) sa vzťahujú výlučne na poskytovanie Služby, s ňou súvisiacich služieb a Iných Služieb. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi Spoločnosťou a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby IP Service medzi Spoločnosťou ako podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu IP Service a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so Spoločnosťou zmluvu o poskytovaní verejných služieb a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby IP Service.
- 1.4 Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

**Článok 2**

**Definície pojmov**

- 2.1 Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi Spoločnosťou a jej zmluvným partnerom:
  - 2.1.1 **“Poskytovateľ”** je Spoločnosť, so sídlom Veľká Okružná 43, 010 01 Žilina, IČO 36667978, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 17939 /L.

- 2.1.2 **"Účastník"** je fyzická alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá má so Spoločnosťou uzavretú zmluvu o poskytovaní verejných služieb a ktorá používa alebo má požaduje poskytovanie verejnej služby Poskytovateľom, pričom túto verejnú službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje iné verejné služby.
- 2.1.3 **"Podnik"** je osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu, alebo sieť a službu v oblasti elektronických komunikácií.
- 2.1.4 **"Podmienky"** sú pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených Poskytovateľom tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby IP Service.
- 2.1.5 **"Zmluva"** je zmluva o poskytovaní verejných služieb, uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi Poskytovateľom a Účastníkom, predmetom ktorej je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby IP Service, vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- 2.1.6 **"Preberací protokol"** je písomný dokument, na základe ktorého Účastník potvrdí sprístupnenie a začatie poskytovania služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia.
- 2.1.7 **"Dodatok"** je každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy.
- 2.1.8 **"Tarifa"** je sadzobník cien za elektronické komunikačné služby a doplnkové služby poskytované Poskytovateľom vydaný Spoločnosťou . Tarifa obsahuje aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania.
- 2.1.9 **"Zmluvné dokumenty"**, to sú Podmienky, Zmluva, Špecifikácia služby, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy.
- 2.1.10 **"Sieť Poskytovateľa"** je sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby IP Service.
- 2.1.11 **"Sieť internet"** sa označuje medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť.
- 2.1.12 **"Koncové zariadenie Účastníka"** je technické zariadenie Účastníka pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť Poskytovateľa určené na prijímanie, vysielenie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája prostredníctvom Poskytovateľa na Sieť internet. Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi.
- 2.1.13 **"Koncové zariadenie Poskytovateľa"** je technické zariadenie Poskytovateľa pripojené ku koncovému bodu Sieť Poskytovateľa určené na prijímanie, vysielenie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája prostredníctvom Poskytovateľa na Sieť internet.
- 2.1.14 **"Prípojka"** je súbor technických zariadení Poskytovateľa, ktoré sú využívané pri plnení záväzkov Poskytovateľa stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle

pripája Koncové zariadenie Účastníka/Poskytovateľa. Prípojka je súčasťou Siete Poskytovateľa.

- 2.1.15 **"Lokalita pripojenia"** je miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka a/alebo Koncové zariadenie Poskytovateľa a/alebo Prípojka.
- 2.1.16 **"Služba"** je konkrétna Účastníkom vybraná verejná elektronická komunikačná služba IP Service, obsahom ktorej je prenos dát z/do Koncového zariadenia Účastníka alebo z/do zapožičaného Koncového zariadenia Poskytovateľa do/z koncového technického zariadenia inej osoby v inej elektronickej komunikačnej sieti prostredníctvom Siete Poskytovateľa, a ktorá je na základe Zmluvy v konkrétnom obsahu a za podmienok definovaných v Tarife poskytovaná Účastníkovi Poskytovateľom.
- 2.1.17 **"Pripojenie do Siete internet"** sa označuje pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia Poskytovateľa do Siete Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou.
- 2.1.18 **"Porucha"** je stav zavinený chybou Siete Poskytovateľa, kedy Účastník vôbec nemôže využívať Službu, pričom je stavom odlišným od stavu, ktorý vznikol v dôsledku konania Poskytovateľa v rozsahu podľa článku 6 Podmienok alebo realizáciou opatrení na riadenie prevádzky Poskytovateľom..
- 2.1.19 **"Aktivačný poplatok"** je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete internet, ktorý je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve.
- 2.1.20 **"Odplata za poskytovanie Služby"** sú všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom Poskytovateľovi za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify.
- 2.1.21 **"Obdobie"** je každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi Službu/Služby, a za ktoré je Účastník povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, štvrtrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve.
- 2.1.22 **"Faktúra"** je daňový doklad vystavený Poskytovateľom Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.
- 2.1.23 **"Zákon"** sa označuje zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 2.1.24 **"Dôverné informácie"** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany.
- 2.1.25 **"Špecifikácia služby"** je obojstranne podpísaný dokument, ktorý popisuje konkrétne obchodné, technické a servisné podmienky Služby.
- 2.1.26 **"Opatrenia na riadenie prevádzky"** sú Poskytovateľom zavedené technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí, informačných systémov a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na účastníkov a na vzájomne prepojené siete; opatrenia vo forme blokovania, spomalenia, zmeny, obmedzenia, narušenia,

znehodnotenia alebo diskriminácie špecifického obsahu, aplikácie alebo Služby alebo ich špecifických kategórií môže Poskytovateľ uskutočniť len v nevyhnutnom rozsahu a po nevyhnutnú dobu a len za účelom dodržania vnútroštátnych právnych predpisov vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci, zachovania integrity a bezpečnosti siete, informačného systému alebo služby alebo predchádzania hroziacemu preťaženiu siete alebo informačného systému (ďalej ako „Opatrenia“).

- 2.1.27 "GDPR" Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

## **2. ČASŤ**

### **PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA**

#### **Článok 3**

##### **Predmet Zmluvy**

- 3.1 Na základe Zmluvy:
- 3.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť Účastníkovi počas trvania Zmluvy prístup k Sieti Poskytovateľa a sprístupniť Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené Zmluvou, Špecifikáciou a Podmienkami,
- 3.1.2 Účastník sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej platnou Zmluvou /Špecifikáciou/Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/Špecifikáciou/Podmienkami/Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.
- 3.2 Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok Poskytovateľa poskytnúť Účastníkovi Pripojenie do Siete internet prostredníctvom Siete Poskytovateľa alebo v súčinnosti s ostatnými Podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby.
- 3.3 Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje Poskytovateľ Účastníkovi žiadne technické zariadenia potrebné na použitie Služby a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka.
- 3.4 Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Zmluve alebo vyplývajú z Podmienok.
- 3.5 Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Účastníkom.

#### **Článok 4**

##### **Rozsah a miesto poskytovanej Služby**

- 4.1 Poskytovateľ je oprávnený Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platnej uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 4.2 Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

- 4.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- 4.4 Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Poskytovateľ Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom.
- 4.5 Poskytovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Lokality pripojenia a svojich technických možností.

## **Článok 5**

### **Podmienky na poskytovanie Služby**

- 5.1 Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
  - 5.1.1 Predložiť na požiadanie Poskytovateľovi všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby alebo dokumenty osvedčujúce spôsobilosť záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu záujemcu. Ak je to podľa uváženia poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu záujemcu, je poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou a iné). Poskytovateľ je rovnako oprávnený záujemcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa bodu 5.1.1 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným poskytovateľom.
- 5.2 V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
  - 5.2.1 Poskytovateľ neobdržal v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, alebo
  - 5.2.2 Poskytovateľ neobdržal v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, alebo
  - 5.2.3 Poskytovanie požadovanej Služby je zo strany Poskytovateľa v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprímerane vysokých nákladov alebo
  - 5.2.4 Poskytovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Poskytovateľa alebo iného Podniku alebo Poskytovateľ alebo iný Podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o

poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami, alebo záujemca nesúhlasí s Podmienkami, alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- 5.3 Poskytovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledujúce podmienky:
  - 5.3.1 Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
  - 5.3.2 Účastník riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi všetky zo Zmluvy vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä Aktivačný poplatok,
  - 5.3.3 Účastník pripraví Lokalitu pripojenia v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
  - 5.3.4 Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
  - 5.3.5 Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.
- 5.4 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.
- 5.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.
- 5.6 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.
- 5.7 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.
- 5.8 Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
- 5.9 Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

## **Článok 6**

### **Podmienky neposkytnutia alebo obmedzenia Služby**

- 6.1 Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu prednostného poskytovania Služby orgánom verejnej správy, fyzickým osobám a právnickým osobám určeným osobitným právnym predpisom, najmä osobitným právnym predpisom upravujúcim riadenie štátu v čase krízových alebo mimoriadnych situácií, alebo z dôvodu vyššej moci. Rovnako je poskytovateľ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa predchádzajúcej vety z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon



- prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Poskytovateľa alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti Poskytovateľa. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 8.6.1. Podmienok.
- 6.2 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Účastník:
- 6.2.1 zneužíva Službu alebo umožňuje jej zneužívanie, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním Služby je napríklad najmä:
- (a) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky prostredníctvom poskytovanej Služby;
  - (b) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo nevhodnej komunikácie;
  - (c) šírenie a umožnenie šírenia škodlivých kódov;
  - (d) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ;
  - (e) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;
  - (f) narušenie bezpečnosti sietí, informačných systémov alebo služieb;
  - (g) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a informačných systémoch;
  - (h) preťaženie sietí a informačných systémov;
  - (i) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného Podniku.
- 6.2.2 nezaplatí v lehote splatnosti Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo do zániku Zmluvy;
- 6.2.3 porušil ustanovenia zmluvy alebo Podmienok.
- 6.3 Poskytovateľ je rovnako oprávnený v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas vykonávať také Opatrenia, ktoré sa prejavia v blokovaní, spomaľovaní, zmene, obmedzení, narušení, znehodnotení alebo diskriminácii špecifického obsahu, aplikácie alebo služby alebo ich špecifických kategórií, a to za účelom:
- 6.3.1 dodržiavania vnútroštátnych právnych predpisov, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci,
- 6.3.2 zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb, alebo
- 6.3.3 predchádzania hroziacemu preťaženiu siete alebo informačného systému Poskytovateľa.
- 6.4 V prípade, že Poskytovateľ preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1., 6.2. a 6.3 Podmienok poskytovanie Služby Účastníkovi, nezakladá toto konanie Poskytovateľa povinnosť zaplatenia akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi.
- 6.5 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Zmluvy a Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.
- 6.6 V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, so Zmluvou, Zákonom alebo s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.

- 6.7 Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza v Podmienkach, v Cenníku, písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade s Podmienkami, s Cenníkom, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.
- 6.8 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.
- 6.9 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.
- 6.10 Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:
- 6.10.1 Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.
- 6.10.2 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.
- 6.10.3 Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii
- (a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
- (b) pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
- 6.10.4 Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:
- (a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami 80% z Maximálnej rýchlosti,
- (b) pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.
- 6.11 Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
- 6.12 Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
- 6.12.1 na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
- 6.12.2 pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
- 6.12.3 funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
- 6.13 Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, 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.



- 6.14 V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného skú.
- 6.15 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.
- 6.16 V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku podľa čl. 13 Podmienok.

## **Článok 7**

### **Vplyv opatrení na riadenie prevádzky siete**

- 7.1 Opatrenia Poskytovateľa môžu mať vplyv na kvalitu Služieb Poskytovateľa len v rozsahu a spôsobom uvedenom v Podmienkach. Poskytovateľ realizuje Opatrenia v rozsahu a spôsobom, ktorý neovplyvňuje kvalitatívne parametre Služby Poskytovateľa alebo využívanie obsahu, aplikácií alebo iných služieb, okrem prípadov uvedených v Podmienkach. Poskytovateľ môže realizovať Opatrenia aj v rozsahu a spôsobom, na základe ktorého môže u jednotlivých Služieb dôjsť k dočasnému zníženiu zmluvne dojednaných kvalitatívnych parametrov týchto Služieb, a to len v nevyhnutnom rozsahu a po nevyhnutnú dobu a z dôvodu dosiahnutia účelu realizovaného Opatrenia. Uvedené zníženie dojednaných kvalitatívnych parametrov Služby sa chápe ako Porucha, len ak nastalo z dôvodov výlučne na strane Poskytovateľa, pričom Účastník je pre takýto prípad oprávnený postupovať v rozsahu a za podmienok podľa článku 12 Podmienok. Týmto nie je dotknuté právo Poskytovateľa obmedziť poskytovanie Služby podľa článku 6 Podmienok. Implementácia a realizácia Opatrení Poskytovateľom nemá povahu ohrozenia alebo narušenia práva na súkromie Účastníkov alebo práva na ochranu ich osobných údajov.
- 7.2 Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že Opatrenia prijaté Poskytovateľom si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu Opatrenia.
- 7.3 Vymedzenie kvalitatívnych parametrov Služby je súčasťou Zmluvy medzi Poskytovateľom a Účastníkom, pričom sa ním rozumejú Poskytovateľom minimálne garantované kvalitatívne parametre jednotlivých Služieb. Pod pojmom zníženie dojednaných kvalitatívnych parametrov Služby sa rozumie najmä zníženie prenosovej rýchlosti pripojenia pod úroveň minimálnej rýchlosti určenej Poskytovateľom v Zmluve, zvýšenie oneskorenia nad maximálnu úroveň oneskorenia zadanú a garantovanú Poskytovateľom v Zmluve, kolísanie oneskorenia v rozsahu nad maximálnu hranicu kolísania oneskorenia zadanú a garantovanú Poskytovateľom v Zmluve, stratovosť paketov nad maximálnu hranicu stratovosti paketov zadanú a garantovanú Poskytovateľom v Zmluve a obmedzenie objemu dát nad hranicu objemu dát zadanú a garantovanú Poskytovateľom v Zmluve. Zníženie kvalitatívnych parametrov Služby môže mať za následok zníženie možností

a schopností Účastníka prostredníctvom Služby Poskytovateľa využívať obsah aplikácií a služieb v rámci Sieť internet v rozsahu, v akom dôjde k zníženiu kvalitatívnych parametrov Služby..

- 7.4 Poskytovateľ má možnosť slobodne ponúkať aj iné služby, než sú Služby špecifikované Podmienkami, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality. V prípade používania uvedených služieb Poskytovateľa podľa bodu 7.4 odlišných od Služieb Poskytovateľa Účastníkom nebudú kvalitatívne parametre týchto jednotlivých služieb Službami Poskytovateľa znížené, nakoľko všetky parametre služieb sú definované k dodaciemu rozhraniu, ktoré nie je týmito službami ovplyvnené. Pokiaľ by Účastník zaznamenal zníženie kvalitatívnych parametrov Služby za dodacím rozhraním, uvedené môže byť spôsobené výlučne v dôsledku poddimenzovania kvalitatívnych parametrov Služby, zo strany Účastníka, ktorá je predmetom Zmluvy. V takomto prípade Účastník nie je oprávnený uvedený stav považovať za Poruchu a postupovať v zmysle článku 12 Podmienok. . Uvedené je možné odstrániť v súčinnosti s Poskytovateľom výlučne navýšením kvalitatívnych parametrov Služby na základe uzatvorenia nového zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Účastníkom.
- 7.5 Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

### **3. ČASŤ**

#### **PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A ÚČASTNÍKA**

##### **Článok 8**

##### **Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:
- 8.1.1 uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
  - 8.1.2 pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
  - 8.1.3 začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. Podmienok,
  - 8.1.4 poskytovať Službu z Lokality pripojenia, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a v Zákone,
  - 8.1.5 poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú podporu pri využívaní Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
  - 8.1.6 pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej

- udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Poskytovateľa alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti Poskytovateľa, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
- 8.1.7 prijať nevyhnutné Opatrenia na zaistenie bezpečnosti a integrity Siete a udržiavať Sieť Poskytovateľa v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
  - 8.1.8 zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
  - 8.1.9 bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka, a to v čo najkratšom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
  - 8.1.10 predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - 8.1.11 zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
  - 8.1.12 písomne informovať Účastníka o zvýšení sadzieb Tarify, a to minimálne tridsať dní pred tým, než tieto zmeny Tarify nadobudnú účinnosť,
  - 8.1.13 akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať Poskytovateľ Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 8.2 Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému štátnemu orgánu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.
- 8.3 Poskytovateľ má právo najmä:
- 8.3.1 overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných Poskytovateľom v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok,
  - 8.3.2 odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
  - 8.3.3 na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
  - 8.3.4 na náhradu škody spôsobenú Účastníkom na Sieti Poskytovateľa, na Koncovom zariadení Poskytovateľa a/alebo na Prípojke, alebo ktorá vznikla z dôvodu zneužívania Služby, a to v súlade s Podmienkami,
  - 8.3.5 dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienkami,
  - 8.3.6 na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
  - 8.3.7 ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 8.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a dát prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia Poskytovateľa alebo v Sieti internet.

## **Článok 9**

### **Práva a povinnosti Účastníka**

- 9.1 Účastník je povinný:
- 9.1.1 využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi Poskytovateľa,
  - 9.1.2 odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi podľa jeho požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Poskytovateľa stanovených Zmluvou,
  - 9.1.3 písomne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Poskytovateľovi pri uzavretí Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,
  - 9.1.4 platiť Poskytovateľovi všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
  - 9.1.5 vykonať všetky potrebné Opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
  - 9.1.6 dodržiavať všetky Opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti Poskytovateľa alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Poskytovateľa a/alebo Prípojke žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
  - 9.1.7 chrániť prístupové heslá do Siete Poskytovateľa poskytnuté Poskytovateľom na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
  - 9.1.8 pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
  - 9.1.9 zabezpečiť na svoje náklady prípravu Lokality pripojenia Koncového zariadenia Poskytovateľa a/alebo Prípojky, uschovať Koncové zariadenie Poskytovateľa a/alebo Prípojku do doby jeho inštalácie,
  - 9.1.10 zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia Poskytovateľa a/alebo Prípojky,
  - 9.1.11 zabezpečiť oprávneným osobám Poskytovateľa prístup do Lokality pripojenia,
  - 9.1.12 zabezpečiť na svoje náklady Lokalitu pripojenia v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
  - 9.1.13 oznámiť Poskytovateľovi mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi,
  - 9.1.14 zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene Poskytovateľa prístup do priestorov Lokality pripojenia za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia Poskytovateľa a/alebo Prípojky,
  - 9.1.15 zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb.
- 9.2 Účastník má právo:
- 9.2.1 na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,

- 9.2.2 na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,
- 9.2.3 na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, faxom alebo iným vhodným spôsobom Poskytovateľovi,
- 9.2.4 na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré Účastník nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovanie Služby v prípade jeho zavinenia Poskytovateľom v súlade s Podmienkami; toto právo musí Účastník uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 9.2.5 ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami a Zákonom.
- 9.3 Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 9.4 Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach Poskytovateľa a Prípojkách, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia Poskytovateľa a Prípojky sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa.

## **4. ČASŤ**

### **ODPLATA, TARIFA**

#### **Článok 10**

##### **Všeobecné ustanovenia**

- 10.1 Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 10.2 V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované iným Podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto inému Podniku.
- 10.3 Účastník má právo, aby mu Poskytovateľ poskytoval Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.
- 10.4 Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od objemu prenesených údajov, počtu a/alebo dĺžky pripojení do siete internet prostredníctvom Služby alebo iných faktorov, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje evidované Poskytovateľom.
- 10.5 Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.

#### **Článok 11**

##### **Odplata za poskytovanie Služby**

- 11.1 Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy a z Tarify.
- 11.2 Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok Poskytovateľovi.

- 11.3 Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť Poskytovateľovi v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.4 Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.5 Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.
- 11.6 Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 11.7 Ak skončí Zmluva alebo Služba dojednaná na dobu určitú predčasne a to z dôvodov spočívajúcich na strane Účastníka, tj. hlavne predčasnou výpoveďou Účastníka, faktickým zánikom Zmluvy alebo Služby, či odstúpením poskytovateľa od Zmluvy alebo Služby pre jej podstatné porušenie Účastníkom, je Účastník povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške celkových ušlých platieb odpovedajúcich presnej dobe chýbajúcej od predčasného ukončenia Zmluvy alebo Služby do uplynutia zjednanej doby, popr. do uplynutia výpovednej lehoty Zmluvy alebo Služby na dobu neurčitú a to vrátane neúplných mesiacov, najmenej však vo výške € 166.
- 11.8 Okolnosti vylučujúce zodpovednosť nemajú vplyv na povinnosť platiť zmluvnú pokutu.

## **Článok 12**

### **Platenie Odplaty za poskytovanie Služby**

- 12.1 Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 12.2 Účastník je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby spôsobom uvedeným v článku 11 Podmienok, a to za každé v Zmluve stanovené Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy.
- 12.3 Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra doručená Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia Poskytovateľom.
- 12.4 V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody Poskytovateľovi nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 12.5 Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech Poskytovateľa vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre.
- 12.6 Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet Poskytovateľa uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Účastníkovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 12.7 Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákonom a osobitnými právnymi predpismi. Po vystavení riadnej Faktúry so



všetkými náležitosťami ustanovenými Zákonom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 12.3. týchto Podmienok.

- 12.8 V prípade, že Poskytovateľ využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má Poskytovateľ právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 15.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.

## **5. ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 13**

#### **Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií**

- 13.1 Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
- 13.2 V prípade, že Účastníkovi nie je po určitý čas poskytovaná služba zo strany Poskytovateľa z dôvodov výlučne na strane Poskytovateľa, je Účastník oprávnený reklamovať neposkytnutie Služby za daný čas v lehote troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby Poskytovateľom. Účastníkovi vzniká v súvislosti s uvedeným právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v súlade s bodom 13.10 Podmienok.
- 13.3 V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 13.1. alebo 13.2 Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 13.1. alebo 13.2 Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 13.4 Účastník môže reklamáciu podľa bodu 13.1. a 13.2 Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ je povinný na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný reklamáciu podľa bodu 13.1. a 13.2 Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Poskytovateľovi.
- 13.6 V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 13.1. alebo 13.2 Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť Poskytovateľa povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiatich dní odo dňa, kedy bola reklamácia Účastníka platne doručená spoločnosti Poskytovateľa.
- 13.7 Poskytovateľ sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 13.5. a 13.6. Podmienok písomne.
- 13.8 Ak Poskytovateľ písomne neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Poskytovateľovi, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 13.9 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry Poskytovateľa, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najviac 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. .

- 13.10 V prípade, že Poskytovateľ uzná reklamáciu Účastníka uplatnenú podľa tohto článku 13 Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je Poskytovateľ v zmysle Zmluvy zodpovedný alebo z dôvodu podľa bodu 13.2 Podmienok, tak Poskytovateľ poskytne Účastníkovi primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby alebo v prípade uplatnenia bodu 13.2 Podmienok vráti pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby.
- 13.11 V prípade, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Poskytovateľom uznaná.
- 13.12 V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 13.13 V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže chyba na Prípojke, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 13.14 V prípade, že reklamácia týkajúca sa Služieb bola ukončená, a Účastník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.
- 13.15 V prípade, že reklamácia týkajúca sa Služieb bola ukončená a jedná o Účastníka spotrebiteľa, orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, na ktorý sa Účastník – spotrebiteľ môže po využití všetkých zákonom daných možností a v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov obrátiť..
- 13.16 Účastník je oprávnený v zmysle Zákona predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

## **6. ČASŤ**

### **TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY**

#### **Článok 14**

#### **Vznik Zmluvy**

- 14.1 Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 14.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak. V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 60 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, tak dôjde k jej predĺženiu o ďalších 12 mesiacov a za

takých istých podmienok, ako uvádza Zmluva a ďalšie súvisiace dokumenty, a to aj opakovane.

## **Článok 15**

### **Zánik Zmluvy**

- 15.1 Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za Poskytovateľa a Účastníka musia byť na tej istej listine.
- 15.2 Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 15.3 Poskytovateľ je oprávnený bez sankcií vypovedať Zmluvu, ak:
  - 15.3.1 nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
  - 15.3.2 modernizuje poskytovanie Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu ukončiť; Poskytovateľ zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 15.4 Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť Poskytovateľovi zrejmé, koho a akej Služby sa predmetná výpoveď Zmluvy týka.
- 15.5 Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, je výpovedná lehota jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane; uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.
- 15.6 Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanovenými Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 15.7 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
  - 15.7.1 opakovane neoprávnenne zasahuje do Koncového zariadenia Poskytovateľa, Prípojky, Sieť Poskytovateľa alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Sieť Poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - 15.7.2 nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Poskytovateľovi zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
  - 15.7.3 pripojí na verejnú sieť, Sieť Poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - 15.7.4 opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - 15.7.5 opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení,
  - 15.7.6 uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými Podnikmi,

- 15.7.7 nesplnil ktorúkoľvek zoznamovacích povinností stanovených Podmienkami a Zmluvou,
  - 15.7.8 protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
  - 15.7.9 je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
  - 15.7.10 na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
  - 15.7.11 na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 15.8 Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ:
- 15.8.1 podstatne zmení Podmienky v neprospech Účastníka a túto zmenu Podmienok Účastníkovi podľa bodu 16.1 Podmienok oznámi, a to v lehote jedného mesiaca od oznámenia týchto zmien Účastníkovi,
  - 15.8.2 neoznámil podstatnú zmenu Podmienok podľa bodu 16.1 Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje a uvedené zmeny sa prejavujú v neprospech Účastníka,
  - 15.8.3 opakovane, ani po reklamácii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy,
  - 15.8.4 opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase,
  - 15.8.5 zvýši sadzby Tarify a túto zmenu oznámi Účastníkovi, a to v lehote jedného mesiaca od oznámenia týchto zmien Účastníkovi.
- 15.9 V prípade, že Poskytovateľ využije svoje právo určené v bode 15.7. Podmienok, akákoľvek suma uhradená Poskytovateľovi prevyšujúca finančný záväzok Účastníka voči Poskytovateľovi v čase odstúpenia Poskytovateľa od Zmluvy sa považuje za zmluvnú pokutu za nesplnenie záväzku Účastníka určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie Poskytovateľa od Zmluvy.
- 15.10 Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 15.11 Poskytovateľ zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

## **7. ČASŤ**

### **SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

#### **Článok 16**

#### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

- 16.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok a/alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok, ktorá je v neprospech Účastníka, najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny v jeho neprospech neakceptuje. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej 30 dní vopred. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je Poskytovateľ oprávnený urobiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou alebo telefonicky. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

- 16.2 Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka Poskytovateľom.
- 16.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak dôjde v zmysle bodu 16.1. Podmienok k zvýšeniu sadzieb Tarify, písomne takúto zmenu oznámi Užívateľovi, a to tridsať dní pred účinnosťou takejto zmeny.

## **Článok 17**

### **Zodpovednosť za škodu**

- 17.1 Poskytovateľ nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom v Sieti internet.
- 17.2 Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu Poskytovateľ spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil u Poskytovateľa písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 17.3 V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne Poskytovateľovi škoda, je túto škodu Účastník povinný Poskytovateľovi v celej výške nahradiť.
- 17.4 V prípade, že Účastník, hoci aj bez zavinenia, poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve a/alebo v Podmienkach, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie zmluvnej pokuty, a to až do výšky € 3320 v závislosti od závažnosti porušenej povinnosti. Poskytovateľ je zároveň oprávnený požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti.
- 17.5 Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody z dôvodu zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti Poskytovateľa, na Koncovom zariadení Poskytovateľa, ako aj Technickom zariadení Poskytovateľa, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach Poskytovateľa, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou Poskytovateľa.
- 17.6 Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 6 Podmienok.
- 17.7 Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete iného Podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť Poskytovateľa a Sieť internet.
- 17.8 Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.

## **Článok 18**

### **Doručovanie**

- 18.1 Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané Poskytovateľom Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou alebo Zmluvnou dokumentáciou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu, ak nie je v Podmienkach uvedený iný okamih doručenia. Ak Účastník v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 18.2 Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenú dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi Poskytovateľovi, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť z akéhokoľvek dôvodu.

## **Článok 19**

### **Osobitné ustanovenia**

- 19.1 Všetky spory vznikajúce zo Zmluvy a v súvislosti s ňou budú riešené s konečnou platnosťou rozhodcovským súdom, ktorý je určený na základe dojednania v Zmluve medzi Poskytovateľom a Účastníkom a v rozsahu a za podmienok obsiahnutých v rozhodcovskej doložke v rámci tejto Zmluvy.
- 19.2 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory vzniknuté z právnych vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane všetkých vedľajších právnych vzťahov, nárokov na vydanie bezdôvodného obohatenia, nárokov na náhradu škody, sporov o výklad, zánik Zmluvy alebo o platnosť, výklad alebo zánik tejto rozhodcovskej doložky, predložia na rozhodnutie výlučne JUDr. rozhodcovi Bohuslavovi Heczкови, advokát, zapísaný Českou advokátskou komorou pod ev. číslom 02612 (ďalej ako „rozhodca“) alebo iným rozhodcom, ktorého určí Spoločnosť, pokiaľ sa strany Zmluvy nedohodnú inak, a to podľa štatútu, rokovacieho poriadku rozhodcu alebo rozhodcovského súdu a iných vnútorných predpisov a pravidiel platných v čase začatia konania pred rozhodcom alebo rozhodcovským súdom. Spoločnosť a Účastník sa zaväzujú podrobiť rozhodnutiu rozhodcu alebo rozhodcovského súdu. Rozhodnutie podľa predchádzajúcej vety bude pre strany konečné, záväzné a vykonateľné. Uvedené sa nevzťahuje pre prípady sporov, ktoré vznikli zo Zmluvy medzi Poskytovateľom a Účastníkom spotrebiteľom. Na riešenie spotrebiteľských sporov sa použijú ustanovenia o alternatívnom riešení sporov obsiahnutých v článku 13 Podmienok.
- 19.3 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že právny vzťah týkajúci sa Koncového zariadenia Poskytovateľa, ktoré využíva Účastník pri používaní Služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení upravujúcimi nájomnú zmluvu.

## **Článok 20**

### **Telekomunikačné tajomstvo a ochrana osobných údajov**

- 20.1 Poskytovateľ je v zmysle Zákona oprávnený získavať a spracúvať údaje Účastníka, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:
- 20.1.1 meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť; alebo



- 20.1.2 obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa,
- a to za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia; fakturácie vyúčtovania Odplaty; vypracovania zoznamu účastníkov; spolupráce a poskytovania súčinnosti v zmysle § 55 ods. 6 Zákona, a to do doby, pokiaľ bude Účastník v platnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, okrem výnimiek stanovených Zákonom.
- 20.2 Poskytovateľ je oprávnený spracovávať a uchovávať údaje podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Poskytovateľom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
- 20.3 Poskytovateľ je oprávnený na prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodnej organizácii len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Účastníka, okrem prípadu, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby. V takom prípade je však Poskytovateľ povinný dodržiavať podmienky vzťahujúce sa k prenosom osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám v súlade s Kapitoulou V GDPR.
- 20.4 Poskytovateľ si v súlade s čl. 13 GDPR v spojení s § 56 ods. 4 Zákona splnil voči Účastníkovi svoju povinnosť ho informovať pri uzavretí Zmluvy, príp. po uzavretí Zmluvy, pokiaľ došlo k uzatvoreniu Zmluvy pred 25. májom 2018. Poskytovateľ zároveň vedie aktuálnu verziu informácií na svojom webovom sídle (<https://www.ha-vel.eu/sk/>), s ktorou sa Účastníci majú možnosť kedykoľvek oboznámiť.
- 20.5 Poskytovateľ je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom.
- 20.6 V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
- 20.6.1 počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovat' a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
- 20.6.2 sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 20.6.3 Podpisom zmluvy udeľuje Účastník Poskytovateľovi súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a/alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Poskytovateľa.
- 20.7 Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.
- 20.8 Poskytovateľ vyhlasuje, že má zavedené primerané technické a organizačné opatrenia v súlade s čl. 32 GDPR a rovnako zavedené postupy oznamovania porušenia ochrany osobných údajov.
- 20.9 Účastník je oprávnený kedykoľvek sa na Poskytovateľa obrátiť so svojou žiadosťou o prístup k osobným údajom, a to na mailovú adresu Poskytovateľa [info@ha-vel.cz](mailto:info@ha-vel.cz). Informácie o ďalších právach Účastníka Poskytovateľ vedie v súlade s bodom 20.4 týchto Podmienok, kde sa s nimi Účastník môže kedykoľvek oboznámiť.

## **Článok 21**

### **Záverečné ustanovenia**

- 21.1 V záujme zlepšenia kvality Služieb alebo rozšírenia ponuky Služieb poskytovaných Spoločnosťou, alebo v dôsledku zmeny právnych predpisov, alebo zmeny technických možností poskytovania Služieb, alebo implementácie Opatrení a v nadväznosti na zmenu obchodnej politiky Spoločnosti alebo potreby takejto zmeny alebo v nadväznosti na zmeny na bankovom, peňažnom alebo kapitálovom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie Služieb alebo podmienky ich poskytovania, je Spoločnosť oprávnená Podmienky jednostranne meniť alebo dopĺňať, alebo ich úplne nahradiť. Zmeny Podmienok podľa tohto bodu Spoločnosť spolu s uvedením ich účinnosti uverejňuje na svojom webovom sídle. Spoločnosť informuje Účastníkov o zmene Podmienok podľa tohto bodu ich zverejnením na webovom sídle Spoločnosti, a to najneskôr 30 dní pred nadobudnutím ich účinnosti.
- 21.2 Ak sa zmeny Podmienok podľa bodu 21.1 Podmienok týkajú už uzavretých Zmlúv, Účastník má právo v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa zverejnenia Podmienok požiadať, aby sa zmeny Podmienok nevzťahovali na platnú Zmluvu, ktorú so Spoločnosťou uzavrel pred účinnosťou zmeny Podmienok (ďalej ako „**Žiadosť**“). Ak Účastník uplatní právo podľa predchádzajúcej vety a Spoločnosť jeho Žiadosti nevyhoví, má Účastník právo písomne odstúpiť od Zmluvy do 30 dní odo dňa doručenia oznámenia Spoločnosti prostredníctvom elektronickej pošty, že Spoločnosť jeho Žiadosti nevyhovela. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručené dňom odoslania oznámenia Spoločnosťou na známu alebo poslednú známu mailovú adresu Účastníka, aj keď sa Účastník s týmto oznámením neoboznámil. Ak Účastník písomne neoznámí Spoločnosti, že zmenu Podmienok neprijíma, platí, že Účastník zmenu Podmienok prijal a súhlasí s ňou a zmena Podmienok sa stane neoddeliteľnou súčasťou príslušnej Zmluvy dňom, ku ktorému Podmienky alebo zmena Podmienok nadobúda účinnosť. Na náležitosti zmien Podmienok podľa článku 21 Podmienok sa primerane použije bod 16.1 Podmienok.
- 21.3 Tieto Podmienky nadobudli platnosť a účinnosť 31. deň odo dňa ich zverejnenia podľa bodu 21.1 Podmienok a nahrádzajú všetky obchodné podmienky Spoločnosti platné a účinné pred platnosťou a účinnosťou týchto Podmienok.
- 21.4 Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 21.5 Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 21.6 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 21.7 V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 21.8 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.9 Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 21.10 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 21.11 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.

21.12 Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.

Zverejnené dňa 29.11.2018  
ha-vel Slovakia s.r.o.  
Ing. Pavel Halfar, v.r.  
konateľ