

## Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby

vydané podľa zákona č. 351 / 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách  
(ďalej len „Zákon“)

### Článok 1 Základné ustanovenia

#### 1.1 Poskytovateľ je

BBNW s.r.o.  
Cabaj 169  
951 17 Cabaj-Čápor  
IČO: 46406794  
Web: www.bbnw.sk

(ďalej iba poskytovateľ) je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete Internet a ďalších služieb poskytovaných prostredníctvom siete na základe Všeobecného povolenia č.1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“).

#### 1.2 Účastník

Je fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „Účastník“), ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení s, poskytovateľom čím súhlasila s týmito všeobecnými podmienkami a cenníkom platným v deň uzatvorenia zmluvy.

#### 1.3 Všeobecné podmienky (ďalej iba „Podmienky“)

spolu s Cenníkom vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je založený podpisom príslušnej Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“) oboma zmluvnými stranami.

#### 1.4 Podpis Zmluvy

Vzniká ním právny vzťah medzi poskytovateľom a Užívateľom. Na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať dohodnuté služby uvedené v zmluve a Užívateľ sa zaväzuje za tieto služby platiť dohodnutú odmenu a to všetko podľa podmienok dohodnutých v Zmluve, Všeobecných podmienkach a v Cenníku. Ak v zmluve nie je uvedené inak odmena za poskytnuté služby je splatná do 15. dňa v mesiaci kedy nárok na odmenu vznikol.

#### 1.5 Odkazy kdekoľvek v zmluve

Odkazy v zmluve na poskytovateľa alebo Užívateľa sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov, a nástupcov (či už zo zákona alebo inak) a povolených nadobúdateľov.

### Článok 2 Vymedzenie pojmov

Pre účely Podmienok a Zmluvy sa definujú uvedené pojmy nasledovným znením:

#### 2.1 Elektronická komunikačná sieť

(ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

#### 2.2 Koncové zariadenie

je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí.

#### 2.3 Rozhraním sa rozumie

2.3.1 koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti a v prípade sietí zahŕňajúcich spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou

2.3.2 rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami a jeho technické špecifikácie

2.3.3 rozhranie na prepojenie sietí alebo pripojenie osobitných sietí a jeho technické špecifikácie.

#### 2.4 Cenník

je tarifa, ktorá obsahuje úpravu cien jednotlivých poskytovaných služieb, bezplatnej služby a podmienok, podľa ktorých sa tieto uplatňujú. Ceny za jednotlivú Službu uvedené v Cenníku sú pre účastníka záväzné pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

#### 2.5 Zákon upravujúci právne vzťahy

právne vzťahy medzi zmluvnými stranami sú upravené v Zmluve, Podmienkach a Cenníku zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“).

#### 2.6 Služba

rozumie sa ňou zriadenie, poskytnutie, pripojenie, správa siete a prenos vo forme elektronických dát, zvuku a videa na báze pripojenia prostredníctvom:

2.6.1 prenájatého okruhu,

2.6.2 širokopásmového pripojenia akým je bezdrôtové pripojenie, do siete a do siete Internet, za úhradu, v kvalite, rozsahu a v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Cenníkom, ktoré poskytuje poskytovateľ.

#### 2.7 Sieť

je verejnou elektronickej komunikačnou sieťou, ktorou Poskytovateľ poskytuje Účastníkom službu a to v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Cenníkom.

#### 2.8 Telekomunikačné zariadenie

je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme dát, videa, zvuku prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené

prostriedky a ktoré vytvára alebo je technologickou súčasťou Siete, alebo pomocou ktorého Poskytovateľ poskytuje služby.

#### 2.9 Identifikačné údaje účastníka

(ďalej len „identifikačné údaje“) sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba.

#### 2.10 Osobné údaje

sú údaje definované podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

#### 2.11 Porucha

je stav kedy Účastník nemôže využívať Sieť, alebo Služby, alebo tieto nespĺňajú parametre a kvalitu dohodnutú v Zmluve a Podmienkach. (stav, kedy Účastník nemôže užívať Službu vôbec, resp. stav, kedy Služba nedosahuje ani minimálne stanovené parametre)

#### 2.12 Záujemca

je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o Služby poskytované poskytovateľom a požiada o uzavretie Zmluvy.

#### 2.13 Doplnkové služby

sú služby súvisiace s využívaním elektronickej pošty a poskytovaním priestoru na serveroch patriacich poskytovateľovi.

#### 2.14 Preberací protokol

je doklad, ktorým poskytovateľ potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.

#### 2.15 Prístupové meno a heslo

sú pridelené Účastníkovi a slúžia na overenie prístupu Účastníka pri prihlasovaní sa do Siete a/alebo iného systému poskytovateľa.

#### 2.16 Internet

je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

#### 2.17 Vírus

je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami, prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

#### 2.18 Antivírus

je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.

#### 2.19 SPAM

je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronicou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.

#### 2.20 Antispam

je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie)

2.21 Nevyžiadaná prevádzka na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).

#### 2.22 Zmluvný predajca

je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

#### 2.23 Miesto pripojenia

je miesto v ktorom bude umiestnené koncové zariadenie účastníka a/alebo koncové zariadenie poskytovateľa.

## Článok 3

### Druhy a popis Služby

3.1 Poskytovateľ poskytuje Službu podľa podmienok vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Podmienok.

3.2 Aktuálne informácie o druhu a rozsahu Služby sú uvedené v platnom Cenníku a sú verejne prístupné na webovom sídle poskytovateľa alebo na obchodnom mieste poskytovateľa, na poštovej adrese poskytovateľa uvedenej na webovom sídle poskytovateľa.

3.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete kdekoľvek na svete.

## Článok 4

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný:

4.1 Uzavrieť zmluvu o pripojení (Zmluvu) s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle Zákona § 43 bodu 1 c.

4.2 V lehote jedenkrát do mesiaca predkladať Užívateľovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytnutej Služby pokiaľ nie je dohodnuté inak medzi zmluvnými stranami.

4.3 Oznámiť Účastníkovi každý plánovaný výpadok Služby, a to aspoň 24 hodín pred plánovaným výpadkom na stránkach intranetového servera, alebo spôsobom a v lehote podľa ustanovení Zmluvy.

4.4 Viest' evidenciu identifikačných a iných osobných údajov všetkých Účastníkov Siete v zmysle § 56 ods. 3 Zákona.

4.5 Poskytovať Účastníkovi služby špecifikované a dohodnuté v Zmluve v maximálne možnej kvalite, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve.

4.6 Zabezpečiť časovú dostupnosť poskytovanej Služby podľa ustanovení Zmluvy.

Poskytovateľ má právo:

4.7 Na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu podľa Cenníka, ak jej vyúčtovanie doručil Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia, to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb.

4.8 V prípade neuhradenia odmeny za poskytnuté služby napriek troch výzvach na úhradu postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi tretej strane.

4.9 Na náhradu škody spôsobenej na sieti a na telekomunikačnom zariadení, poprípade zariadení iného Účastníka, preukázateľne spôsobenú Účastníkom.

4.10 Odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak:

4.10.1 jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,

4.10.2 záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, Podmienky najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

4.10.3 záujemca nesúhlasí s Podmienkami.

4.11 Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:

4.11.1 jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,  
4.11.2 nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,  
4.11.3 porušenia podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach, Cenníku zo strany Užívateľa,  
4.11.4 z dôvodov uvedených v Zmluve,  
4.11.5 odstrániť, prípadne zamedziť šírenie informácií, ktoré sa dostali na jeho servery a ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a Podmienok.

4.12 Odstúpenie od zmluvy, pokiaľ sa zistí poskytovanie služieb siete poskytovateľa tretím stranám bez predošlého písomného povolenia poskytovateľa.

## Článok 5 Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je povinný:

5.1.1 Používať Službu v súlade so Zákonom, so Zmluvou, s Podmienkami a s Cenníkom.

5.1.2 Platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní.

5.1.3 Používať iba Telekomunikačné zariadenia schválené Úradom a spĺňajúce požiadavky poskytovateľa.

5.1.4 Oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne poskytovateľovi:

a) zmenu kontaktnej osoby, zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,

b) zmenu identifikačných údajov ako aj osobných údajov, ako aj iné údaje týkajúce sa uzavretej Zmluvy a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny.

5.1.5 Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy a týchto Podmienok.

5.1.6 Zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch počas údržby, servisu a iných zásahov do siete ako aj do siete poskytovateľa uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti poskytovateľa, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je povinný ju užívateľovi nahradiť.

5.1.7 Poskytovať všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností poskytovateľa, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, údržbe a oprave Telekomunikačných zariadení.

5.2 Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo služieb na:

5.2.1 Podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorským právam alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov.

5.2.2 Narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete.

5.2.3 Svojevoľné pokusy o preťaženie Siete poskytovateľa.

5.2.4 Posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty („spamming“), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúce tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup.

5.2.5 Šírenie počítačových vírusov a iných nebezpečných aplikácií, účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie koncového zariadenia pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty

alebo akýmkoľvek iným spôsobom do siete Internet a Siete poskytovateľa.

5.3 Účastník má právo na:

5.3.1 Uzavretie zmluvy s poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 odseku 1 písm. c) Zákona.

5.3.2 Poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,

5.3.3 Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,

5.3.4 Zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých Službách, ak o to Účastník požiada,

5.3.5 Vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu aspoň 90%, alebo v čase ako je dohodnuté v Zmluve, v prípade, že je spôsobené poskytovateľom, toto právo musí Účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k tomu došlo.

## Článok 6 Zmluvné podmienky

6.1 Zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebný prístup k Sieti poskytovateľa a poskytnúť súvisiace služby v rozsahu, spôsobom a na základe podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach a Cenníku.

6.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 1 mesiac, ak v Zmluve nie je uvedené inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán.

6.3 Limity pre službu prístupu k internetu sú pre účastníka definované ako:

- Minimálna hodnota rýchlosti zodpovedá jednej tridsatine maximálnej rýchlosti pre zvolenú službu uvedenú v cenníku platnom pre túto Zmluvu.

- Bežne dostupnou rýchlosťou je rýchlosť ktorá je obvykle dosahovaná pri väčšine času využívania prístupu k internetu. bežne dostupná rýchlosť približne 70 percent hodnoty maximálnej rýchlosti.

- Maximálna rýchlosť je rýchlosť dosahovaná mimo časov silnej prevádzky (typicky v čase od 18.00 do 23.00), toto

platí v prípade pripojenia že k zariadeniu poskytovateľa nie je pripojené zariadenie negatívne ovplyvňujúce kvalitu poskytovanej služby. Maximálna rýchlosť je rýchlosť definovaná cenníkom ako rýchlosť sťahovania - rýchlosť prírmania dát a odosielania - rýchlosť dát odchádzajúcich od používateľa.

- Proklamovanou rýchlosťou je maximálna rýchlosť uvedená v cenníku.

6.4 Riadenie toku:

Významné odchýlky maximálnej rýchlosti môžu počas trvania zapríčiniť zníženie, obmedzenie alebo znemožnenie využitia dátovo náročných úloh. Riadenie toku sa prevádza na transportnej vrstve siete poskytovateľa a hodnoty minimálnej a maximálnej rýchlosti

sú definované ako objem prenesených dát smerom od a k používateľovi vzhľadom na jednotku času. Riadením sa pre tento účel rozumie definovanie minimálnej a maximálnej rýchlosti a agregácia. Definované hodnoty rýchlostí sú podmienené na strane účastníka spôsobom, množstvom a kvalitou pripojenia koncových zariadení. Kvalita poskytovanej služby je tiež závislá od faktorov mimo siete poskytovateľa. Medzi faktory patrí dostupnosť požadovanej a kvalita služby na strane poskytovateľa obsahu (poskytovateľa video, audio záznamu, dátových súborov a iných služieb), latencia predstavujúca oneskorenie prímu dát od poskytovateľa obsahu, kolísanie kvality a stratovosť paketov ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete. Dôsledok uvedených faktorov môže byť nižšia rýchlosť prírmania / odosielania dát ako je aktuálne dosiahnuteľná rýchlosť poskytovaná poskytovateľom, poprípade až nedostupnosť požadovanej služby. Parametrom agregácia sa rozumie maximálne množstvo užívateľom deliacich sa o rovnakú rýchlosť v danom časovom úseku, teda čím viac účastníkov danú rýchlosť zdieľa tým je okamžitá maximálna rýchlosť nižšia. Rýchlosť

prístupu do internetu v prípade Účastníkov využívajúcich špecializovanej služby závisí od využívanej rýchlosti prenosu špecializovanej služby. Typickými príkladmi špecializovaných služieb poskytovaných koncovým užívateľom sú VoLTE a IPTV služby lineárneho vysielania so špecifickými požiadavkami na kvalitu služby.

Nedosiahnutie uvedených kvalitatívnych parametrov Služby zapríčinených faktormi nemajúcimi pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je vadou poskytovanej Služby prístupu k internetu. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná a teda nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy, pokiaľ nie je Zmluvou stanovené inak. Pri riadení toku môžu byť aplikované zásady férového používania, čo v práci predstavuje zmenu pomeru agregácie na dynamickú. Aplikovanie pravidiel zmeny je po opakovaní sa prenesenom objeme 400GB dát mesačne po dobu dvoch mesiacov s platnosťou v mesiaci v ktorom k prekročeniu príde, čo znamená že bežne dosahovaná rýchlosť nemusí dosahovať deklarovanej hodnoty sedemdesiat percent.

Aplikovanie vyššie uvedených pravidiel riadenia toku nemá žiaden vplyv na súkromie užívateľov a na ochranu ich osobných údajov nakoľko neprichádza k zásahom do obsahu prenášanej komunikácie.

6.5 Zmluva obsahuje podmienky, spôsob, rozsah pripojenia do Siete poskytovateľa, ako aj špecifikáciu a vymedzenie poskytovanej Služby, miesto jej poskytovania a dohodnuté ceny za Službu, a to na základe cien uvedených v Cenníku. Doba trvania Zmluvy ako aj poskytovania Služby, môže byť v Zmluve dohodnutá inak ako je uvedené v Podmienkach.

6.6 Účastník je povinný pred podpisom Zmluvy uviesť poskytovateľovi všetky požadované identifikačné údaje a predložiť doklady, ktorými tieto údaje preukazuje nevyhnutné k identifikácii Účastníka a určiť kontaktnú osobu, s ktorou bude poskytovateľ komunikovať. Za Účastníka môže vystupovať a podpisovať iba oprávnená osoba.

6.7 Zmluva zaniká:

6.7.1 uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,

6.7.2 dohodou účastníkov zmluvy,

6.7.3 odstúpením od zmluvy, výpoveďou,

6.7.5 ak tak ustanovuje osobitný predpis.

6.8 Účastník môže bez sankcií od Zmluvy odstúpiť ak mu poskytovateľ:

6.8.1 oznámi zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,

6.8.2 opakovane ani po reklamácii neposkytuje Služby v rozsahu

a spôsobom podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,

6.8.3 opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v dohodnutom čase.

6.9 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Účastník:

6.9.1 opakovane neoprávnenne zasahuje do Telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

6.9.2 nezaplatil odmenu za poskytnutú Službu ani do 30 dní po dni splatnosti,

6.9.3 pripojí na Sieť poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky zákonných predpisov platných v Slovenskej republike týkajúcich sa týchto zariadení, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,

6.9.4 pripojí na sieť poskytovateľa zariadenie umožňujúce zdieľanie služby tretím stranám bez písomného povolenia poskytovateľa.

6.9.5 opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,

6.9.6 opakovane porušuje ustanovenia a podmienky Zmluvy a Podmienok.

6.10 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Účastník povinný zaplatiť sankciu za predčasné vypovedanie Zmluvy vo výške uvedenej v Zmluve.

6.11 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v Zmluve a Podmienkach dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zariadením.

6.12 Výpovedná lehota je mesačná a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia po doručení výpovede zmluvnej strane, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak.

6.13 Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči poskytovateľovi v súvislosti so Zmluvou.

6.14 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie Služby podľa Zmluvy a Podmienok, bez ohľadu na to či Účastník skutočne využíval Službu.

## Článok 7 Platobné podmienky

7.1 Účastník je povinný za Službu poskytovanú podľa Zmluvy a Podmienok platiť dohodnutú odmenu a to na základe cien stanovených v Cenníku, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak. Poskytovateľ vystaví Účastníkovi faktúru za poskytnuté služby, ktorú je Účastník povinný uhradiť v lehote splatnosti.

7.2 Odmena sa považuje za uhradenú okamžikom jej pripísania na účet poskytovateľa.

7.3 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením odmeny má poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby zo Zmluvy a to až do doby uhradenia tejto odmeny Účastníkom. Za obdobie prerušenia poskytovania Služby z vyššie uvedených dôvodov nezaniká nárok poskytovateľa na plnú výšku odmeny za poskytovanie Služby dohodnutú v Zmluve.

7.4 V prípade omeškania so zaplatením odmeny je Účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1% z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania až do zaplatenia.

7.5 Účastník sa zaväzuje zaplatiť poplatok podľa platného cenníka za každú upomienku zaslanú Účastníkovi v prípade jeho omeškania s platbou odmeny.

7.6 V prípade ak má Účastník preplatok v cene za poskytovanú Službu môže preplatok započítať na úhradu za ďalšie fakturačné obdobie. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky a preplatky Účastníka s existujúcimi záväzkami Účastníka voči poskytovateľovi, vrátane takých, ktoré ešte nie sú splatné alebo sú premlčané a to aj bez výslovného súhlasu Účastníka.

## Článok 8 Reklamačný poriadok

8.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu na:

8.1.1 Správnu výšku odmeny za Službu dohodnutú a poskytovanú podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka, ak sa Účastník domnieva, že výška odmeny vo faktúre za túto Službu bola vystavená nesprávne.

8.1.2 Kvalitu Služby poskytovanú poskytovateľom, ak sa Účastník domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou a Podmienkami.

8.1.3 Neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve.

8.2 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť písomne v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

Reklamácie, ktoré nebudú písomné alebo budú doručené po tejto lehote, nebudú akceptované.

8.3 V písomnej reklamacii Účastník uvedie identifikačné údaje, spolu s číslom Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasný a zrozumiteľný popis predmetu a dôvodu reklamácie.

8.4 Poskytovateľ rozhodne o reklamacii do 30 dní od jej doručenia na adresu korešpondenčnú adresu poskytovateľa. Rozhodnutie bude obsahovať stanovisko poskytovateľa k reklamovanej skutočnosti spolu s odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Účastníkovi písomné rozhodnutie do 14 dní od jeho vyhotovenia.

8.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením ustanovení 5.1.3 a 5.2 týchto Podmienok zo strany Účastníka.

8.6 Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytovanú Službu nemá pre Účastníka odkladný účinok na zaplatenie odmeny v súlade so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom. Účastník je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti.

8.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom 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.

8.8 V prípade ak reklamácia bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, alebo sa poskytovateľ dohodne s Účastníkom na inom spôsobe odškodnenia.

8.9 Ak cena mesačnej odmeny za poskytované Služby presiahne trojnásobok priemerného rozsahu Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania 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.

8.10 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 8.8 Podmienok, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

## **Článok 9**

### **Odstaňovanie porúch**

9.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená zavineným porušením poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej telekomunikačnej služby po Rozhranie.

9.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom v rámci siete Internet.

9.3 Poruchy Účastník nahlasuje telefonicky, SMS správou alebo elektronicky poskytovateľovi na dohodnutú tel. linku, alebo e-mail adresu. Pri ohlasovaní poruchy je Účastník povinný uviesť identifikačné údaje, číslo Zmluvy a jasný a zrozumiteľný popis poruchy. Poskytovateľ potvrdí elektronicky Účastníkovi prijatie ohlásenia poruchy.

9.4 V prípade, ak nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ je poskytovateľ povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy najneskôr do 10 hodín od nahlásenia poruchy Účastníkom a odstrániť takúto poruchu v lehote do 24 hodín od začatia prác, pokiaľ odstránenie poruchy spočíva v jeho personálnych a technických kapacitách. Uvedené časové limity na odstraňovanie porúch platia v prípade, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, poprípade nepríde k dohode medzi zmluvnými stranami pri konkrétnej reklamacii.

9.5 V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady poskytovateľa.

## **Článok 10**

### **Ochrana údajov Uživateľa**

10.1 Podpisom Zmluvy Účastník udeľuje poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov o sebe za účelom poskytovania Služby a prevádzkovania Siete poskytovateľa na základe Zmluvy a Podmienok a na spracovanie a zaradenie týchto údajov do príslušných databáz poskytovateľa. Tento súhlas udeľuje Účastník v rozsahu Zákona ako aj zákona č. 112/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.

10.2 Poskytovateľ použije údaje uvedené v ods. 10.1 iba pre účely a v rozsahu Zákona a to po dobu existencie zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a poskytovateľom. Po skončení tohto vzťahu je poskytovateľ ich povinný zlikvidovať s výnimkou uchovania evidencie, ktorú povoľuje Zákon.

10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť náležitú ochranu identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov Účastníka v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to najmä Zákona a zákona č. 112/2003 Z.z. o ochrane osobných údajov. Poskytnutie uvedených údajov tretím osobám je možné iba v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v rozsahu a v súlade s týmito predpismi.

10.4 Účastník súhlasí, že v prípade ak bude v omeškaní s úhradou odmeny a iných záväzkov po dobu viac ako 90 dní, je poskytovateľ oprávnený poskytnúť identifikačné a osobné údaje Účastníka tretej osobe, ktorá sa špecializuje na správu a vymáhanie pohľadávok. Táto tretia osoba bude oprávnená zastupovať poskytovateľa v správe a vymáhaní pohľadávok podľa zmluvy uzatvorenej s poskytovateľom.

## **Článok 10**

### **Zodpovednosť za škodu**

11.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, alebo neposkytnutím Služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami a to len do časti ceny podľa Cenníka alebo Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Účastníkovi poskytovaná Služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo Služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami, ak takto spôsobnú škodu spôsobil alebo mohol spôsobiť poskytovateľ.

11.2 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia, alebo Siete poskytovateľa, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Telekomunikačného zariadenia alebo ak Účastník poruší ods. 5.1.3 a 5.2 týchto Podmienok.

11.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku, ani za akékoľvek iné ekonomické, priame, nepriame, alebo následné škody vzniknuté Účastníkovi a súvisiace s poskytovaním Služby na základe Zmluvy, Podmienok alebo Cenníka, ak sa zmluvne nedohodnú iné podmienky.

11.4 Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za nimi spôsobenú škodu v dôsledku porušenia povinností a ustanovení Zmluvy, Podmienok, Cenníka a Zákona, ako aj iných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ ani Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

## **Článok 12**

### **Oznamovanie**

12.1 Všetky písomné dokumenty, ktoré si budú poskytovateľ a Účastník doručovať na základe Zmluvy, Podmienok alebo Zákona sú uvedené zmluvné strany povinné doručiť osobne, alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo na poštovú adresu spoločnosti poskytovateľa uvedenú na webovom sídle poskytovateľa.

12.2 Písomnosti sa považujú za doručené okamihom doručenia písomností zmluvnej strane, ak sú doručené spôsobom a na adresu podľa Článku 12 bodu 12.1. týchto Podmienok.

12.3 Osoby oprávnené prebrať písomné dokumenty zmluvnej strany sú členovia štatutárnych orgánov, alebo osoby splnomocnené štatutárnymi orgánmi na preberanie písomných dokumentov.

12.4 V prípade informovania Účastníka o technickom stave poskytovania Služieb, alebo o plánovanom prerušení poskytovania Služieb podľa Zmluvy môže poskytovateľ použiť aj elektronickú poštu a zaslať takúto informáciu na e-mailovú adresu, ktorú uviedol Účastník v Zmluve.

## **Článok 13**

### **Zmeny Podmienok a Cenníku**

13.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo Podmienky a Cenník kedykoľvek zmeniť, alebo ich doplniť.

13.2 V prípade takejto zmeny, alebo ich doplnenia je poskytovateľ povinný ohlásiť túto zmenu alebo doplnenie Uživateľovi najneskôr 30 dní vopred pokiaľ je zmena vzhľadom k Uživateľovi relevantná.

13.3 Účastník má právo v dôsledku takejto zmeny, alebo doplnenia odstúpiť od Zmluvy. Účastník doručí písomné odstúpenie od Zmluvy poskytovateľovi a to najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti takýchto zmien.

13.4 Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti zmien alebo doplnenia Podmienok alebo Cenníka.

13.5 Podmienky platia po celú dobu platnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou medzi Poskytovateľom a Účastníkom a aj po jeho skončení, až do doby konečného vyrovnania všetkých nárokov a záväzkov z neho vyplývajúcich.

## **Článok 14**

### **Mlčanlivosť**

14.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám.

14.2 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení má Účastník právo Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s písomným súhlasom poskytovateľa.

## **Článok 15**

### **Riešenie sporov**

15.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vyplývajú zo Zmluvy, Podmienok a Cenníku budú riešiť vzájomnými rokovacími, aby tak predišli prípadným súdnym sporom.

15.2 Právne vzťahy Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

15.3 Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že v prípade vzniku vzájomného sporu bude na prejednanie a rozhodnutie prípadných sporov, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom miestne príslušným súdom Krajský súd v Nitre. Týmto dojednaním nie sú dotknuté príslušné ustanovenia právnych predpisov o vecnej príslušnosti súdov a o výlučnej miestnej príslušnosti súdov.

## **Článok 16**

### **Záverečné ustanovenia**

16.1 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, Podmienok alebo Cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Účastník a Poskytovateľ toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížitiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho strany boli použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného. Namiesto neplatných ustanovení tejto Zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu tejto Zmluvy.

16.2 Podmienky sa vyhotovujú v 2 ( dvoch ) rovnopisoch. Po podpise Zmluvy obdrží Účastník a Poskytovateľ po 1 ( jednom ) ich rovnopise, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

16.3 Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka a pre Účastníka a Poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy.

16.4 Tieto Podmienky boli vypracované poskytovateľom a sú platné od 1.9.2016.