

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb bluenet

vydané na základe § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov spoločnosťou HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r. o., Rajecká 17/2806, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36373303, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline v odd. Sro, vo vložke č. 10485/L ako prevádzkovateľ verejnej elektronickej komunikačnej siete bluenet.

1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1.1.1 Spoločnosť HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r. o. ako podnik - poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „podnik“) zverejňuje tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „všeobecné podmienky“) podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v z.n.p. (ďalej len „zákon“). Podnik poskytuje verejné elektronické komunikačné služby na základe týchto všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronických komunikačných služieb (ďalej len „zmluva“), uzatvorenej medzi podnikom a účastníkom - užívateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „účastník“). Služby sú poskytované v súlade s právnym poriadkom SR a EÚ.

1.1.2 Verejnými elektronickými komunikačnými službami poskytovanými podnikom (ďalej len „služby“) sa rozumie služby spočívajúce prevažne v prenose signálov v sieťach, ako verejných dátových služieb rádiového prepojenia počítačových sietí a sprostredkovania prístupu do siete Internet, v rozsahu a kvalite podľa zmluvy.

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

1.2 Vymedzenie pojmov

1.2.1 Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne

vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

1.2.2 Verejná sieť je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.

1.2.3 Elektronická komunikačná služba (ďalej len „služba“) je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej pomôcnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

1.2.4 Verejná služba je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

1.2.5 Poskytovateľ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

1.2.6 Účastník je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

1.2.7 Rozhranie je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TÚŠR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať na zverejnenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Pre účely tejto zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním pri káblovom pripojení účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prírodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je.

1.2.8 Účastnícke vedenie je fyzický druh spájajúci koncový bod siete (Rozhranie) s rozvádzačom alebo rovnocenným zariadením v pevnej verejnej sieti.

1.2.9 Vedenie sietí (ďalej len „vedenie“) sú líniové a inžinierske stavby sietí a verejné technické vybavenie územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytyčovacie body; vedenie je súčasťou siete.

1.2.10 Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

1.2.11 Rádiové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádio komunikáciám.

1.2.12 Koncové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí.

1.2.13 Webové sídlo je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti Internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy

začínajúcej spravidla na „www“ (www.bluenet.sk). Adresu webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.

1.2.14 Zákaznícky portál je časť Webového sídla Poskytovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám (<https://support.bluenet.sk/sign/>). Prihlasovacie meno Účastníka je uvedené v Zmluve ako číslo zmluvy, heslo poskytne Účastníkovi zamestnanec Podniku na vyžiadanie telefonicky, formou emailu alebo zaslaním SMS správy.

1.2.15 Kontaktné centrum je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby a spôsoboch platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa (HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o., Rajecká cesta 17/2806,010 01 Žilina).

1.2.16 Časová dostupnosť je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na Rozhraní.

2. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

2.1 Uzatvorenie zmluvy

2.1.1 Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytnúť príslušné služby. Poskytovateľ vydáva Všeobecné podmienky, ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť iba písomnou formou.

2.1.2 Podmienkou na uzatvorenie zmluvy je prístupenie účastníka k týmto všeobecným podmienkam, ktoré spolu s prílohami tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Účastník prístupuje k týmto všeobecným podmienkam podpisom zmluvy.

2.1.3 Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať:

a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:

1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, dátum narodenia alebo číslo dokladu totožnosti, ak ide o fyzickú osobu,

2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,

3. obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa,

4. osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami.

b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa §44 ods. 2 ZEK,

c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.

2.1.4 Za Poskytovateľa koná oprávnená osoba, ktorou je štatutárny orgán podniku alebo ním splnomocnený zástupca,

prípadne obchodný zástupca, na základe zmluvy o obchodnom zastúpení a na základe plnomocenstva.

2.1.5 Za Účastníka podpisujem Účastník osobne, alebo jeho zástupca – oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

2.1.6 Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

2.1.7 Súčasťou zmluvy môžu byť i ďalšie prílohy a dodatky, najmä tie, ktoré, špecifikujú ďalšie doplnkové a osobitné služby, spresňujúce parametre služieb a meniace druh, rozsah a parametre dovedy poskytovaných služieb.

3. Podmienky, rozsah a územie poskytovania služieb

3.1 Podnik poskytuje Účastníkovi služby za úhradu, v rozsahu a za podmienok uvedených pre jednotlivé druhy poskytovaných služieb v tarife - cenníku bluenet (ďalej len „cenník“), ktorý obsahuje aj špecifikáciu jednotlivých druhov služieb. Platný cenník je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa (www.bluenet.sk/dokumenty).

3.1.1 Podnik poskytuje služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok Účastníkom na území celej Slovenskej republiky a v rámci relevantných trhov určených úradom.

3.1.2 Za platné sa považujú aj písomnosti opatrené obchodným menom Podniku/menom a priezviskom Účastníka so skenovaným podpisom osoby oprávnenej konať za Podnik/Účastníka.

3.2 Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovania služby

3.2.1 Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

3.2.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

3.2.3 Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

3.2.4 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.

3.2.5 Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú spotrebu 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.

3.2.6 Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

3.2.7 Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

3.3 Časová dostupnosť služby

3.3.1 Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne 95% času zúčtovacieho obdobia. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

3.3.2 Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe ke službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označené ako Garant) – na úrovni minimálne 90 % z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90 % z každého súvislého 4 – hodinového intervalu,

2. pri ostatných pripojeniach – na úrovni minimálne 50% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 70% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označené ako Garant) – 80% z Maximálnej rýchlosti,

2. pri ostatných pripojeniach – 20% z Maximálnej rýchlosti. Na túto hodnotu môže rýchlosť poklesnúť nárazovo na krátku dobu, v okamihoch maximálneho vyťaženia siete.

Uvedené hodnoty rýchlostí sú merateľné na Rozhraní a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času. Tieto parametre platia za predpokladu, že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené iné zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť služby.

Podnik je zodpovedný za deklarované kapacity len vo svojej sieti; nezodpovedá za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v sieti podniku.

3.3.3 Podnik poskytuje servis infraštruktúry prístupovej siete a servis Účastníckych pripojení. Technická podpora pre zákazníkov je na čísle 0911 420 520 v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30 hod.

3.3.4 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.

3.3.5 Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

3.3.6 V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

3.4 Minimálna doba trvania zmluvy – viazanosť

3.4.1 Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazal, že zostane v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiaden dôvod.

3.4.2 Ak sa účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazal využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

3.4.3 Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, uhradí Účastník sankciu vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.

3.4.5 Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

4. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

4.1 Práva a povinnosti poskytovateľa

4.1.1 Poskytovateľ má právo

- a) na úhradu za poskytnutú Verejnú službu,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak:

1. zriadenie a/alebo poskytovanie Verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní verejných služieb,

d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Verejnej služby z dôvodu

1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

2. nezaplatenia splatnej sumy za Verejnú službu v lehote do 30 dní po splatnosti faktúry za príslušné zúčtovacie obdobie, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení prostredníctvom emailovej správy

3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,

e) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku (Tarife)

f) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,

g) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení a to bez oznámenia účastníkov, v čase medzi 24:00 hod. do 5:00 hod. počas nevyhnutnej doby, zväčša v trvaní 30 minút,

h) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,

i) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,

j) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,

k) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia,

l) v súlade s § 43 ods. 6-8 zákona počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služby Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

4.1.2 Poskytovateľ je povinný

a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie

je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,

b) pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK.

c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.

4.2 Práva a povinnosti Účastníka

4.2.1 Účastník má právo na

a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Tarife a Všeobecných podmienkach.

b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

4.2.2 Účastník je povinný

a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na nevyžiadajú komunikáciu (§ 62 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,

b) platiť za poskytovanú Verejnú službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a to na základe faktúry,

c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),

d) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,

e) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,

f) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,

g) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,

h) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania Zmluvy,

i) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka

j) nahlásiť Poskytovateľovi ak je služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté zmluvou; v opačnom prípade má Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.

k) udeliť podniku súhlas na zasielanie informačných a marketingových e-mailov a SMS správ na príslušné kontaktné údaje účastníka uvedené v Zmluve.

4.2.3 Technické zariadenia dodané Poskytovateľom Účastníkovi sú a zostávajú vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník platí za servisné práce a úkony Poskytovateľa. Technické zariadenia nesmie účastník prenechať do užívania tretej osobe.

4.2.4 Pri servisných úkonoch po uplynutí záručnej doby, ak je pre funkčnosť internetu potrebná výmena zariadenia alebo jeho časti; Poskytovateľ znáša náklady na zakúpenie potrebného nového zariadenia alebo jeho časti, a klient hradí náklady za servisné práce a úkony technika.

4.2.5 Pri servisných úkonoch Koncového zariadenia v záručnej lehote postupuje Poskytovateľ podľa Prílohy 1 Všeobecných podmienok.

5. Cena Služby a platobné podmienky

5.1. Podrobnosti o cenách určuje Zmluva, alebo Cenník (Tarifa). Poskytovateľ účtuje cenu za svoje služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR v rozhodnom období poskytovania týchto služieb a podľa platnej tarify.

5.1.1 Podnik účtuje cenu za jeden kalendárny mesiac (zúčtovacie obdobie), pokiaľ sa zmluvné strany v zmluve nedohodnú inak.

5.1.2 Za službu poskytovanú kratšie, ako je zúčtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku.

5.1.3 Cenu účastník podniku uhradza na základe jej vyúčtovania podnikom, v lehote splatnosti uvedenej na faktúre (daňový doklad), inak najneskôr do 15. dňa každého kalendárneho mesiaca. Cena nezahŕňa poštovné a iné poplatky.

5.1.4 V prípade pochybností o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa.

5.1.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie aj:

- zaslanie faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu Účastníka alebo,
- zaslanie faktúry elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka alebo,
- sprístupnenie faktúry Účastníkovi v Zákazníckom portáli alebo,
- osobné prevzatie faktúry Účastníkom.

5.1.6 Zmenu Cenníka Podnik oznámi Účastníkovi najneskôr deň pred účinnosťou zmeny ceny.

5.2 Úhrady a ich spracovanie

5.2.1 Úhrady je Účastník povinný vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla bezhotovostne pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankový účet, alebo úhradou prostredníctvom poštového poukazu typu RI, ktorý je po vyžiadaní poskytnutý Účastníkovi Poskytovateľom.

5.2.2 Účastník je povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla špecifickým symbolom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku nesprávneho označenia úhrady. Účastník berie na vedomie, že neuvedenie správneho špecifického symbolu, ktorý je totožný s číslom Zmluvy o poskytovaní služby, môže spôsobiť nezaradenie alebo nesprávne zaradenie jeho platby, a tak vyvolať právne dôsledky prípadne sankcie za nezaplatenie ceny podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných podmienok.

5.2.3 Poskytovateľ má právo započítať úhradu prijatú od Účastníka oproti všetkým splatným záväzkom Účastníka voči Poskytovateľovi, a to bez ohľadu na označenie úhrady.

5.2.4 Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.

5.2.5 Inštalačný poplatok môže účastník uhradiť jednorazovo v plnej výške podľa Tarify alebo v mesačných splátkach vo

výške minimálne 3,- € v prípade pripojenia vo viazanosti. Pri ukončení zmluvy, pokiaľ má Účastník inštalačný poplatok formou mesačných splátok, je účastník povinný doplatiť rozdiel medzi sumou 120,- € (výška inštalačného poplatku pri mesačných splátkach) a ním doteraz zaplatených mesačných splátkach. Tento doplatok bude vyčíslený vo faktúre za posledné zúčtovacie obdobie. Po uplynutí 40 mesiacov od začatia poskytovania služieb Účastník tento rozdiel neplatí.

5.2.6 Poskytovateľ má právo započítať zaplatené platby za poskytnuté Služby alebo preplatky Účastníka bez ďalšieho právneho

úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa vrátane tých, ktoré ešte nie sú platné alebo ktoré sú už premičané, a to momentom, keď sa pohľadávky vzájomne stretli.

5.2.7 Poskytovateľ má právo všetky na jeho účet Účastníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich zúčtovať v tomto poradí:

- na cenu Služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní a na cenu zmluvných pokút;
- na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
- na cenu Iných služieb, na úhradu ktorej vzniklo Poskytovateľovi voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, že splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, na úhradu, ktorej boli úhrady poskytnuté Účastníkom určené);
- na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli určené;
- voči ostatným pohľadávkam spoločnosti.

5.2.8 Vyhľadávania a manuálne spracovanie nesprávne zaslanej úhrady, duplicitnej úhrady alebo úhrady zaslanej v nesprávnej sume vykoná Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka alebo platiteľa, pričom za spracovanie a vybavenie žiadosti môže Poskytovateľ účtovať poplatok vo výške 2,- €. Pri vrátení úhrady žiadateľovi je Poskytovateľ oprávnený znížiť sumu určenú na vrátenie o súvisiaci poplatok (2,- €).

5.3 Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

5.3.1 Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nespoplatnenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty alebo krátkej textovej správy SMS.

5.3.2 Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 15 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku.

5.3.3 Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 30 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto je spoplatnená podľa Cenníka (Tarify) sumou 5,- €.

5.3.4 Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Zmluva sa zruší k poslednému dňu mesiaca.

5.3.5 Pri omeškaní Účastníka s úhradou faktúry po dobu dlhšiu ako 90 dní po splatnosti, je účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi pokutu vo výške 200,- €.

5.3.6 V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodovacím alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

5.3.7 Zmluvné strany zodpovedajú za škodu spôsobenú druhou zmluvnou stranou v súvislosti s plnením zmluvy podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

6. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

6.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť zmenená písomnou formou v týchto prípadoch:

- ak Účastník požiada o zmenu rozsahu a parametrov služby prostredníctvom Zákazníckeho portálu,
- ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej Poskytovateľovi, a Poskytovateľ túto správu prijme a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol Účastník,
- ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s Kontaktným centrom alebo pracovníkom Poskytovateľa, a Poskytovateľ túto žiadosť akceptuje.

6.2 Zmenu miesta na ktorom je služba poskytovaná a na ktorom je umiestnené Koncové zariadenie, preloženie Účastníckeho vedenia alebo Koncového zariadenia, je možné vykonať zmenou Zmluvy iba ak sa na tom Účastník a Poskytovateľ dohodnú, ak je takáto zmena technicky uskutočniteľná, a ak Účastník zaplatí za túto zmenu dohodnutú odplatu.

6.3 Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

6.4 Po vykonaní zmeny zašle Poskytovateľ písomný dodatok k Zmluve Účastníkovi, ktorý svojím podpisom potvrdí súhlas so zmenou a dodatok doručí poštou alebo osobne naspäť do sídla spoločnosti.

7. Reklamačný poriadok

7.1 Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

- správnosť faktúry,
- zistenie poruchy poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
- dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

7.2 Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľ. Reklamácia musí obsahovať

a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,

b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,

c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,

d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

7.3 Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

7.4 Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (výúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia poruchy poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

7.5 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovanie Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanie Verejnej služby.

7.6 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

7.7 Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby.

7.8 Ak v lehote 30 dní (pri zložitejších prípadoch predĺženej lehoty o ďalších 30 podľa bodu 7.6) Poskytovateľ reklamovanú vadu neodstráni, je účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy.

7.9 Ustanovenia všeobecných podmienok o reklamácií porúch Verejnej služby zo strany Účastníka sa nevzťahujú na prípady použitia vlastného Koncového zariadenia, vrátane vlastnej montáže zariadení Účastníkom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

7.10 Na zariadenia dodávané Poskytovateľom v akcii sa vzťahuje záruka v zmysle zákona.

7.11 Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

8. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

8.1 Čas trvania zmluvy

8.1.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

8.2 Výpoveď zmluvy

8.2.1 Účastník môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.

8.2.2 Ak nie je v Zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota je 3 kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.

8.2.3 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.2.4 Ak je predmetom služieb pridelenie IP adresy, IP adresa je platná len po dobu účinnosti zmluvy. Po ukončení účinnosti zmluvy je Podnik oprávnený túto IP adresu prideliť inému subjektu, pričom Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú škodu tým vzniknutú.

8.2.5 Ustanoveniami o výpovedi Zmluvy o poskytovaní verejných služieb nie sú dotknuté ustanovenia všeobecných podmienok o inom spôsobe zániku zmluvy.

8.3 Odstúpenie od zmluvy

8.3.1 Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.

8.3.2 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

8.3.4 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.

8.3.5 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.

8.3.5 Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.

8.3.6 Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Poskytovateľ Účastníka, že:

a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,

b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,

c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,

d) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúceho podľa §10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

8.3.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Ak Účastník

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,

d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo všeobecné podmienky,

f) zneužije (čo i len čiastočne) poskytnutú Verejnú službu na porušovanie zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov; v takom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania Verejných služieb v dôsledku jeho odstúpenia od Zmluvy z tohto dôvodu,

g) účastník sa stane insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na konkurz bol zamietnutý pre nedostatok majetku, účastník vstúpil do likvidácie alebo bola na neho uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov.

8.3.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva o poskytovaní verejných služieb ruší dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

8.4 Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

8.4.1 Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.

8.4.2 Zmluva zaniká ak Účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti pre umiestnenie technologických zariadení potrebných pre fungovanie Verejnej služby.

8.4.3 Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnené požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiadá o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

8.4.4 Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať vo zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.

8.4.5 Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.

8.4.6 Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

8.5 Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

8.5.1 V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia a iné súčasti (nie staršie ako 2 roky od montáže), ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- €. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

8.5.2 Pri ukončení Zmluvy sa cena za zariadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zariadenie a aktiváciu pripojenia na inom mieste. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiadá o obnovenie (znovu zapojenie) služby je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

9. Osobitné ustanovenia o zodpovednosti Poskytovateľa a Účastníka

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

Poskytovateľ je povinný pri vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi vzniknutú skutočnú škodu. Poskytovateľ nie je povinný uhradiť Účastníkovi ušlý zisk ani žiadnu nemajetkovú ujmu.

9.2 Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti Poskytovateľa bolo vyvolané konaním, opomenutím Účastníka, neposkytnutím potrebnej súčinnosti Účastníka alebo jeho zásahom do zariadenia. Nemá nárok ani na náhradu škody spôsobenej nesplnením si všeobecnej preventívnej povinnosti účastníka (§ 415 OZ).

9.3 Poskytovateľ je povinný pri vzniku škody, za ktorú zodpovedá, podľa vlastného výberu nahradiť účastníkovi vzniknutú škodu v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

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

9.5 Poskytovateľ nezodpovedá za

a) chyby a nedostatky softvéru, hardvérových zariadení a služieb, ktoré nie sú vo vlastníctve podniku a/alebo neboli ním dodané podľa Zmluvy, ani za následné škody takýmito chybami spôsobené,

b) vady, obmedzenia a poruchy spôsobené vyššou mocou a vírusom,

c) škody spôsobené Účastníkovi zneužitím jeho Účastníckej identifikácie v dôsledku zanedbania ochrany pred zneužitím zo strany Účastníka,

d) stratu alebo poškodenie informácií, údajov a dát Účastníka, ani za ušlý zisk,

e) škody spôsobené statickou elektrinou, prepätím v elektrickej sieti, bleskom a inými prejavmi počasia, ani za škody na zariadení a/alebo počítači vzniknuté v dôsledku búrky, dažďa a/alebo iných poveternostných vplyvov. Poskytovateľ odporúča Účastníkovi, aby v čase svojej neprítomnosti v mieste pripojenia a/alebo v prípade nepriaznivých poveternostných vplyvov odpojil zariadenie z elektrickej siete a odpojil dátový kábel z počítača,

f) kvalitu a dátovú bezpečnosť informačného systému Účastníka,

g) obsah, pravdivosť, aktuálnosť, zákonnosť a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom a inými subjektmi v sieti Internet, za protiprávne a neetické konanie, ktoré môže spôsobiť škodu ostatným Účastníkom Internetu; Poskytovateľ nezodpovedá ani za škody vzniknuté Účastníkovi v dôsledku alebo v súvislosti s obsahom údajov prenášaných prostredníctvom siete Internet alebo ich zneužitím,

h) produkty, služby alebo iné ponuky tretích osôb sprostredkované Účastníkovi prostredníctvom poskytovanej služby,

i) škody, ktoré spôsobil Účastník tretím osobám v súvislosti s využívaním poskytovaných služieb,

k) za škody vzniknuté prezradením hesla.

9.6 Účastník sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi:

a) všetky náklady, ktoré vznikli podniku pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník,

b) všetky náklady, ktoré vznikli Poskytovateľovi v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti

Poskytovateľa, ako aj všetky škody z toho vzniknuté ako Poskytovateľovi tak aj tretím osobám.

10. Primerané riadenie dátovej prevádzky

10.1. Poskytovateľ je oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku za účelom plnenia zákonných povinností alebo povinností uložených oprávneným orgánom verejnej moci, v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený, v súlade s právnymi normami EÚ a SR, prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky, najmä za účelom zabezpečenie splnenia zákonných povinností Poskytovateľa, zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Poskytovateľa.

10.3. Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti koncového Užívateľa, si podnik vyhradzuje právo blokovať vo svojej sieti niektoré vybrané služby. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti siete Internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov podľa čl. 10.

10.4. Ak podnik vykoná opatrenia podľa čl. 10, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb, je povinný o tom účastníka informovať prostredníctvom emailovej správy. Poskytovateľ neuplatní opatrenia, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových Užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

11. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

11.1 Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

11.1.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- obsah prenášaných správ,
- súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- prevádzkové údaje a
- lokalizačné údaje.

11.1.2 Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

11.1.3 Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

11.1.4 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy

zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

11.1.5 Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

11.1.6 O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejtó mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

11.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

11.2.1 Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

11.2.2 Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

11.2.3 Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo

prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo

c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

11.2.4 Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

11.2.5 Podniky poskytujúce Verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.

11.2.6 Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

11.2.7 Účastník dáva podniku súhlas na spracovanie svojich osobných údajov podľa osobitného zákona o ochrane osobných údajov, v súlade s nariadením EPaR č. 2016/679. Tento súhlas nie je možné odvolať.

11.3 Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

11.3.1 Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

11.3.2 Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

11.3.3 Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi Poskytovateľom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

11.3.4 Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania

prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

11.3.5 Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

12. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

12.1 Príslušné právo

12.1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

12.1.2 Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

12.2 Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

12.2.1 Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

12.2.2 Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

12.2.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
- b) názov a sídlo Poskytovateľa,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola

uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

12.2.4 K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

12.2.5 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár,

ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

12.2.6 Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

12.2.7 Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

12.3 Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

12.3.1 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa §

75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

12.3.2 Návrh obsahuje

- meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
- obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
- názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- návrh riešenia sporu.

12.3.3 K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

12.3.4 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

12.3.5 Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
- márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.

12.3.6 Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

12.3.7 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 12.3.6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

12.4 Súdne riešenie sporov

12.4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie Okresnému súdu Žilina.

12.4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

13.1.1 Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť zmluvné podmienky dohodnuté v týchto podmienkach vrátane tarify - cenníka bluenet, najmä v závislosti od zmien situácie na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, legislatívnych zmien, zmeny miery inflácie, zvýšenia nákladov podniku, rozširovania a zmien sortimentu poskytovaných služieb a úpravy podmienok ich poskytovania. Zmenu zmluvných podmienok je podnik povinný najmenej jeden mesiac vopred zverejniť na svojom webovom sídle (www.bluenet.sk/dokumenty).

13.1.2 Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

13.1.3 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

13.1.4 Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný



vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.

13.1.5 V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

13.2 Oznamovanie

13.2.1 Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.

13.2.2 Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

13.3 Záverečné ustanovenia

13.3.1 Poskytovateľ a Účastník môžu v zmluve alebo písomným dodatkom k zmluve upraviť svoje vzťahy pri plnení zmluvy rozdielne od týchto Všeobecných podmienok alebo môžu ich platnosť na konkrétny zmluvný vzťah čiastočne alebo úplne vylúčiť.

13.3.2 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. januára 2021.

13.3.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme Účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie Zmluvy, spĺňajúci všetky zákonné náležitosti.

13.3.4 Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

pri poskytovaní internetových služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov spoločnosti HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o.

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Od zmluvy možno odstúpiť do 14 dní od jej uzatvorenia

Komu: HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o., Rajecká cesta 17/2806, 010 01 Žilina, h mz@h mz.sk

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na poskytovanie internetových služieb zákaznícke číslo:

.....
Dátum objednania/dátum prijatia:.....

Meno a priezvisko zákazníka:.....

Adresa spotrebiteľa:.....

Podpis zákazníka:.....

Dátum:.....