

# Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) E-MAX INTERNET & IT s.r.o. so sídlom Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov, Slovenská republika, IČO: 36 659 142, zápis: Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 18502/V (ďalej len „E-MAX“), za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzatváraanej medzi E-MAX ako Podnikom, a právnickou alebo fyzickou osobou ako Účastníkom, týkajúcich sa poskytovania verejných služieb, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb.

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1. E-MAX je oprávneným poskytovateľom verejných služieb.

1.2. Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Podnikom a Účastníkom, ktorý je založený uzatretím príslušnej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb medzi Podnikom a Účastníkom.

1.3. Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.1. „Aktivácia“ je proces sprístupnenia objednanej Služby Účastníkovi.

1.3.2. „Cena“ a/alebo „poplatok“ je úhrada za Službu poskytovanú Podnikom podľa Zmluvy, ktorú sa Účastník zaväzuje riadne a včas zaplatiť. Cena a/alebo poplatky ako aj iné platby za Služby sú uvedené v Cenníku. V týchto Podmienkach sa pre účely Cenníka používa aj pojem Tarifa.

1.3.3. „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.

1.3.4. „Zmluva“ je Zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi Podnikom a Účastníkom a pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.5. „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“.

1.3.6. „Zariadenia Podniku“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronické komunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, Káblový modem, Koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a pridružené prostriedky). Zariadenia Podniku patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami

právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

1.3.7. „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

1.3.8. „Káblový modem“ je spolu s príslušenstvom, ktoré tvorí najmä UTP kábel, napájací zdroj, USB kábel a adaptér, jedným zo Zariadení Podniku a pripája sa medzi Počítač a Koncový bod.

1.3.9. „Koncový bod“ je rozhranie Siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie. Koncový bod:

- na poskytovanie služby prístupu do siete internet umožňuje fyzické pripojenie Počítača alebo Zariadení Podniku k Sieti.

- na poskytovanie služby hlasová služba- telefón cez internet umožňuje fyzické pripojenie Koncového telekomunikačného zariadenia k Sieti a prístup k Verejnej telefónnej službe.

- na poskytovanie služby retransmisie umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení Podniku k Sieti.

1.3.10. „Kód PIN“ je číselný údaj slúžiaci na identifikáciu Účastníka v komunikácii s Podnikom, stanovený podľa postupu určeného Podnikom.

1.3.11. „Počítačom“ sa rozumie hardvérové a softvérové vybavenie, vstupné a výstupné zariadenia.

1.3.12. „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb“.

1.3.13. „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania Služby, pričom na obnovenie poskytovania Služby je nutné Poruchu odstrániť.

1.3.14. „Pripojením“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Počítača za účelom poskytovania Služby.

1.3.15. „Prijímač“ je koncové zariadenie Účastníka spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.

1.3.16. „Prístupovým heslom“ sa rozumie heslo k domovskej stránke a iné heslá, ktoré môžu byť podľa okolností potrebné pre užívanie Služieb.

1.3.17. „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Podniku a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronických komunikačných sietí zriadených, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie Počítača na druhej strane. Súčasťou Siete sú Zariadenia Podniku.

**1.3.18. „Služba retransmisie“** je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Podniku.

**1.3.19. „Obsah“** sú Programové služby, pričom poskytovateľom Programových služieb a nositeľom všetkých práv je spoločnosť Telly CE s.r.o. so sídlom Příkop 843/4, 602 00 Brno.

**1.3.20. „Programová služba“** je služba primárne hospodárskej povahy, ktorá je zámerným časovým usporiadaním programov a ďalších zložiek tejto služby, ktoré vytvárajú uzavretý, simultánne prijímateľný celok, a ktorá je poskytovaná vysielateľom na účel informovať, zabávať alebo vzdelávať širokú verejnosť.

**1.3.21. „Služba TV2GO“** je služba spočívajúca v zabezpečení prístupu Klientov k Programovým službám alebo ďalším zvukovým, obrazovým alebo zvukovo-obrazovým informáciám určených na príjem verejnosťou.

**1.3.22. „Baliček“** je súbor rozhlasových a/alebo televíznych Programových služieb poskytovaných spoločne ako jeden celok. Rozdelenie rozhlasových a televíznych Programových služieb do jednotlivých Baličkov danej služby realizuje spoločnosť Telly CE s.r.o. so sídlom Příkop 843/4, 602 00 Brno. Špecifikácia jednotlivých Baličkov je uvedená v Tarife.

**1.3.23. „Sieť internet“** je medzinárodná verejná elektronická komunikačná sieť na prenos dát.

**1.3.24. „Služba“** je verejná elektronická komunikačná služba prístupu do siete internet, služba TV2GO a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete internet alebo v súvislosti s ňou.

**1.3.25. „ZS“** je zákaznícke stredisko Podniku.

**1.3.26. „Tarifa“** je sadzobník platných Cien a/alebo poplatkov a iných platieb za Služby, jednorazové služby, servisné a iné služby Podniku, vydaný Podnikom. Tarifa je dostupná na ZS a na webovom sídle Podniku. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.

**1.3.27. „Tarifná jednotka“** je časový interval, ktorý je odvodený od dĺžky volania a od spôsobu tarifácie.

**1.3.28. „Telefónne číslo“** predstavuje základné informácie, ktoré umožňujú adresovanie, smerovanie a tarifovanie volaní Účastníka v Sieti.

**1.3.29. „Verejná telefónna služba Podniku“** je verejne dostupná služba na uskutočnenie a príjem národných a medzinárodných volaní a na prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Verejná telefónna služba Podniku sa člení podľa programov služieb (volacie programy) a pozostáva zo základných, doplnkových a ostatných služieb.

**1.3.30. „Volanie“** je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom verejnej telefónnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.

## **1.4. Popis poskytovanej Služby**

**1.4.1.** Služba Prístup do siete Internet je verejná služba poskytovaná na základe Zmluvy, pozostávajúca z rôznych plnení, ktoré sú poskytované Poskytovateľom prostredníctvom Siete Poskytovateľa na báze verejnej elektronickej služby prenosu dát. Základnou zložkou tvoriacou obsah Služby Prístup do siete Internet je umožnenie Klientovi pripojenie jeho telekomunikačného zariadenia ku Sieti Poskytovateľa.

**1.4.2.** Služba TV2GO je služba poskytovaná na základe Zmluvy, pozostávajúca z rôznych plnení, ktoré sú poskytované Poskytovateľom prostredníctvom siete Poskytovateľa na báze prenosu zvuku a/alebo obrazu. Základnou zložkou tvoriacou obsah Služby TV2GO je zabezpečenie prístupu Klienta k službe retransmisie prevádzkovej spoločnosťou Telly CE s.r.o. so sídlom Příkop 843/4, 602 00 Brno, t.j. zabezpečenie prístupu k programovým službám v závislosti od Klientom zvoleného predplateného Balička.

**1.4.3.** Služba Prístup do siete Internet a Služba TV2GO môžu byť tvorené doplnkovými službami akými sú napr., Služba VOD, elektronický sprievodca poskytovanými programovými službami, a to v prípade, že Poskytovateľ služby poskytuje automaticky k Službe Prístup do siete Internet a Službe TV2GO alebo sa s Klientom na ich poskytovaní dohodne v Zmluve.

**1.5.** Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## **Čl. 2 Uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služby**

**2.1.** Podnik uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

**2.2.** Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, ak:

**2.2.1.** jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo ak by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov alebo

**2.2.2.** záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo elektronické komunikačné siete (ďalej

len „podnik elektronickej komunikácie“) alebo Podnik alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal alebo

### **2.2.3. záujemca nesúhlasí s Podmienkami.**

**2.3.** Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu a ďalšie doklady a podmienky požadované Podnikom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS a na webovom sídle Podniku.

**2.4.** K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

**2.5.** K aktivácii služby dojednanej v Zmluve dochádza dňom uvedeným v Zmluve.

**2.6.** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

**2.7.** Ak bola služba v Zmluve uzavretá na dobu určitú, táto doba začína plynúť dňom aktivácie danej služby uvedenom v Zmluve.

Ak bola služba v Zmluve uzavretá s viazanosťou na určitú dobu trvania zmluvného vzťahu, doba viazanosti služby začína plynúť dňom aktivácie danej služby uvedenom v Zmluve.

Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkom poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Podniku. Ak Zmluva nebude, z dôvodov na strane Účastníka, trvať pod dobu viazanosti služby, ktorá je vyznačená vo Formulári, je Účastník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie zmluvy vo výške uvedenej v Tarife.

**2.8.** Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

**2.9.** Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príslušných objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Záujemca zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Podnik mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

**2.10.** Podmienky platia pre celé územie SR, ale Podnik poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to

Sieť umožňuje a Podnik začal poskytovať Službu v takejto lokalite. S ohľadom na charakter Sieť internet, môže Účastník pri využití Služby komunikovať aj s tými účastníkmi Sieť internet, ktorí do tejto sieť vstupujú mimo územia SR.

**2.11.** Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch:

**2.11.1.** v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod,

**2.11.2.** v danej lokalite to neumožňuje Sieť alebo Podnik nezačal poskytovať Službu v tejto lokalite,

**2.11.3.** Počítač neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie Služby.

**2.12.** Podnik nie je povinný prispôbovať vybavenie Počítača stanoveným kritériám, ak Počítač nespĺňa stanovené kritériá.

## **Čl. 3 Predmet Zmluvy**

**3.1.** Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania Služby je:

**3.1.1.** záväzok Podniku zriadiť Pripojenie a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

**3.1.2.** záväzok Podniku poskytnúť Účastníkovi na dobu trvania Zmluvného vzťahu Zariadenia Podniku umožňujúce prístup k Službe, a to za depozit resp. nájomné podľa Tarify,

**3.1.3.** záväzok Účastníka platiť Podniku za zriadenie Pripojenia a za poskytovanie Služby Cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

**3.2.** Ak Podnik poskytne Účastníkovi na dobu trvania Zmluvného vzťahu podľa ods. 3.1.2 Podmienok len časť Zariadenia Podniku, vzťahujú sa zmluvné ustanovenia len na túto časť Zariadenia Podniku.

**3.3.** Podnik Účastníkovi po uzavretí Zmluvy prideli potrebný počet Telefónnych čísel, príp. na žiadosť Účastníka použije Telefónne čísla Účastníka, ak budú ku dňu uzavretia Zmluvy splnené zákonné podmienky pre prenositeľnosť čísel. V prípade použitia Telefónnych čísel Podniku môže Účastník požiadať o pridelenie Telefónneho čísla podľa vlastnej voľby. Podnik tejto žiadosti môže vyhovieť vtedy, ak Účastníkom požadované Telefónne číslo ešte nie je pridelené a Podniku to umožňujú technické prostriedky. Ceny za pridelenie zvoleného Telefónneho čísla a prenos vlastného čísla Účastníka sú uvedené v Tarife.

**3.4.** Podnik pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie Počítača do Sieť internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Podnik nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani obstarávanie odstraňovania prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto

pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú Účastníkovi.

**3.5.** Spoločnosť E-MAX zaručuje spoľahlivú prevádzku služby E-MAX tv2go iba na pre to vyhradených ethernetových portoch na koncovom zariadení E-MAX. Pre sledovanie služby E-MAX tv2go je potrebné mať stabilné internetové pripojenie s rýchlosťou minimálne 10 Mbit/s.

**3.6.** Ustanovenie bodu 3.4. a 3.5. Podmienok platí rovnako aj vo vzťahu ku všetkým telekomunikačným zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou Siete.

#### **Čl. 4 Obsah Služieb**

**4.1.** Aktuálne informácie o rozsahu Služby sú uvedené v Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch a sú verejne prístupné na ZS a na webovom sídle Podniku.

**4.2.** Hlasová služba -telefón cez internet umožňuje uskutočňovať najmä: a) volania v rámci Siete, b) miestne volania, c) medzimestské volania, d) medzinárodné volania, e) volania do sietí mobilných operátorov, f) volania na tiesňové linky.

**4.3.** Podnik tiež môže zabezpečiť doplnkové služby, najmä: a) obmedzenie odchádzajúcich volaní, b) presmerovanie volaní, c) identifikáciu volajúceho, d) podrobné vyúčtovanie, e) hlasovú schránku, príp. ďalšie služby.

**4.4.** Súčasťou produktov nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti Účastníkovi, ktoré vyplývajú z charakteru Siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným používateľom prístupu do Siete internet kdekoľvek na svete.

#### **Čl. 5 Mimosúdne riešenie sporov a Alternatívne riešenie sporov**

**5.1.** Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s Podnikom až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

**5.2.** Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

a) ak je Účastníkom fyzická osoba- meno, priezvisko a elektronickú, alebo poštovú adresu Účastníka; ak je Účastníkom právnická osoba- obchodné meno, právna forma, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt

b) názov a sídlo Podniku, proti ktorému návrh smeruje

c) predmet sporu,

d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie, alebo so spôsobom jej vybavenia

e) návrh riešenia sporu

f) k návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu.

**5.3.** Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie alebo márneho

uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

**5.4.** Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb 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 .

**5.5.** Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

**5.6.** Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

#### **Čl. 6 Práva a povinnosti Účastníka**

**6.1.** Účastník je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Podniku, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku. Účastník sa zaväzuje predložiť Podniku kedykoľvek na jeho požiadanie právny titul užívania Miesta inštalácie.

**6.2.** Účastník má právo písomne požiadať Podniku o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Podnik poskytuje Službu. Účastník je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Podniku neprijateľná, Podnik informuje Účastníka, že môže Službu využívať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať. Účastník sa zaväzuje využívať Službu výlučne na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie.

**6.3.** Ak je pre realizáciu poskytovania Služby nutná odborná spolupráca s dodávateľom Počítača, je Účastník povinný ju na svoje náklady zabezpečiť. Účastník sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu Služby.

**6.4.** Účastník týmto dáva Podniku súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Podniku v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, alebo iné zariadenie Podniku, a to za prítomnosti Účastníka alebo jeho zástupcu. Za

účelom plnenia Zmluvy sa Účastník zaväzuje umožniť na požiadanie Podniku prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, alebo iné Zariadenie Podniku, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto článku potrebný súhlas tretej osoby, Účastník sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas v písomnej forme a na výzvu Podniku ho predložiť. Do činností Podniku uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinnosti Účastníka najmä podľa čl. 7 Podmienok.

**6.5.** Účastník sa týmto zaväzuje používať len koncové zariadenia schválené Podnikom pre daný typ Služby, ktoré môžu byť pripojené len na Podnikom schválený Koncový bod. Účastník dáva Podniku súhlas so zmenou nastavení, softvérovou, hardvérovou alebo inou úpravou koncového zariadenia.

**6.6.** Účastník je povinný vrátiť Zariadenia Podniku, ktoré od Podniku prevzal, najneskôr v lehote do troch pracovných dní odo dňa Zmeny Zmluvy, ak Zariadenia Podniku pre ďalšie poskytované Služby nie sú potrebné, alebo do troch dní odo dňa zániku Zmluvy. Vrátenie Zariadenia Podniku uskutočňuje Účastník na vlastné náklady, na vlastné nebezpečenstvo, pričom v plnom rozsahu zodpovedá za škody prípadne vzniknuté na Zariadení Podniku, a to až do okamihu jeho odovzdania Podniku. Ak Účastník nevráti Zariadenia Podniku v lehote podľa tohto odseku, alebo ho vráti v stave nezodpovedajúcom bežnému opotrebovaniu, či inak poškodené, Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške stanovenej aktuálnou Tarifou a/alebo cenu za chýbajúce, resp. poškodené Zariadenia Podniku alebo ich časti. Účastník je povinný informovať Podnik o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadenia Podniku najneskôr do troch pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. Účastníkovi vznikne právo na výmenu Zariadenia Podniku alebo jeho časti až zaplatením ceny podľa Tarify. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Účastník je povinný oznámiť orgánom činným v trestnom konaní vykonávajúcim šetrenie, že Zariadenia Podniku patria Podniku a zároveň je povinný doručiť Podniku písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní.

**6.7.** Podnik si vyhradzuje právo pred inštaláciou softvéru Podniku do Počítača previesť na Počítači antivírovú kontrolu. Prevedením antivírovej kontroly Podnik v žiadnom prípade nezaručuje, že antivírová kontrola zistí a odstráni všetky víry na Počítači. Podnik nie je povinný vykonať takúto antivírovú kontrolu.

**6.8.** Účastník berie na vedomie, že inštalácia, používanie,

kontrola, údržba, opravy a odstránenie Zariadení Podniku môže viesť k výpadku poskytovania Služby, prípadne viesť k strate dát na Počítači. Účastník je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát na Počítači a Podnik nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či Účastník také zálohovanie dát previedol alebo nie. Účastník je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v Sieti internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností Podniku vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi ani čiastočne uhradiť.

**6.9.** Podnik poskytne Účastníkovi Prístupové heslo, ktoré je Podnik oprávnený zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane Podniku. Účastník sa zaväzuje so svojim Prístupovým heslom nakladať ako s Dôvernou informáciou a utajovať ho. Účastník nesie zodpovednosť za použitie svojho Prístupového hesla. Účastník môže písomne, prípadne iným spôsobom, ktorý mu Podnik umožní, požiadať Podnik o zmenu svojho Prístupového hesla. Spolu so žiadosťou je Účastník povinný zaplatiť cenu za zmenu Prístupového hesla podľa Tarify.

**6.10.** Účastník nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke Účastníka, ako i za informácie a údaje použité Účastníkom v súvislosti s užívaním Služby. Účastník berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom Siete internet nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené. Účastník berie na vedomie, že pri užívaní Služby alebo iných služieb online, existujú alebo môžu existovať určité aplikácie, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup k Počítaču. Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vyplývajúce alebo inak sa vzťahujúce k takémuto prístupu tretích osôb do Počítača alebo k akejkoľvek strate dát Účastníka umiestnených na Počítači ani za prípadné užívanie takých aplikácií Účastníkom.

**6.11.** Účastník je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a písomnými návodmi a pokynmi Podniku (napr. technické podmienky, zásady správneho užívania elektronickej pošty a pod.), ak ich Podnik poskytne Účastníkovi, najmä sa zaväzuje dodržiavať Zásady správneho užívania podľa čl. 7 Podmienok.

**6.12.** Účastník pri pripájaní Počítačov, zariadení a sieťovej infraštruktúry (LAN, Wifi, a iné) do Siete zodpovedá za zabezpečenie ochrany pred napadnutím počítačovými vírusmi, kybernetickými útokmi alebo inými hroziacimi nebezpečenstvami a je povinný prijať akékoľvek dostupné opatrenia za účelom predídenia ich šíreniu, napríklad prostredníctvom elektronickej pošty, Siete alebo iným spôsobom do

iných častí Siete.

**6.13.** Účastník je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu a neposkytovať ho tretej osobe. Účastník je povinný požiadať písomne o zmenu PIN kódu pri podozrení, že sa s ním oboznámila neoprávnená osoba. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím PIN kódu neoprávnenou osobou.

## **Čl. 7 Zásady správneho užívania**

**7.1.** Obsahom povinností Účastníka je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi; spôsobmi, ktoré môžu negatívne ovplyvniť prevádzku Siete, alebo akejkol'vek jej časti, alebo kvalitu Služby poskytovanej ostatným Účastníkom.

**7.2.** Konanie Účastníka, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby a/alebo podstatné porušenie Podmienok zo strany Účastníka.

**7.3.** Ak Podnik zistí zneužívanie Služby podľa čl. 7 Podmienok, má právo vyzvať Účastníka, aby od zneužívania Služby upustil. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie. Ak nenastane náprava ani v lehote do 15 dní od zaslania výzvy, alebo ak po obdržaní výzvy Účastník opakovane porušuje čl. 7 Podmienok, má Podnik právo odstúpiť od Zmluvy podľa Podmienok a/alebo podľa Zákona. Ak nie je ustanovené inak, Podniku v prípade odstúpenia od Zmluvy vzniká nárok na úhradu zmluvnej pokuty podľa aktuálnej Zmluvy, resp. kampane. Podnik po dočasnom prerušení alebo obmedzení poskytovania Služby znovu pripojí Účastníka, ktorý sa dopustil konania zakladajúceho dôvod na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby, len ak Účastník dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať a zaplatí cenu za znovu pripojenie podľa Tarify.

**7.4.** Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 Podmienok je demonštratívne, za zneužitie Služby s rovnakými právnymi následkami budú považované aj iné konania, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie Služby.

**7.5.** Účastník sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah Služby, ktorý si s Podnikom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 11.1 Podmienok, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do Siete, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu Služby. Ak Podnik pri technickom audite Siete alebo iným spôsobom zistí sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Účastník nie je oprávnený, je Podnik oprávnený postupovať podľa čl. 7.3 Podmienok.

**7.6.** Účastník sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku. Účastník nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Účastník je oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie Služby na Počítači. Účastník ďalej nesmie vykonávať najmä nasledovné aktivity, lebo sú považované za obchodné aktivity:

**7.6.1.** poskytovanie internetového prístupu do Siete tretím osobám prostredníctvom Účastníkovho Pripojenia,

**7.6.2.** poskytovanie hostingových alebo routovacích služieb vrátane 'proxy', prevádzkovanie služieb pre mail-, http-, ftp-, irc-, a dhcp-servre, multi – užívateľské interaktívne fóra, dns, video streaming, network storage, network sharing, file sharing, cloud služby, alebo iné serverovské služby, pokiaľ to technické podmienky danej služby nepovoľujú,

**7.6.3.** Účastník nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby treťou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v Podmienkach vrátane tohto odseku je Podnik oprávnený účtovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife za každé také porušenie a Účastník je povinný ju zaplatiť. Ustanovenia o náhrade škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

**7.7.** Pri používaní Služby je Účastník povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Podniku, (II) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných účastníkov a (III) dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a dobré mravy. V tejto súvislosti je zakázané najmä:

- úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodiť Sieť alebo jej časť,
- zasahovať do Siete a Zariadení Podniku, najmä pripájať iné zariadenia, než pre ktoré je Koncový bod zriadený, prekladať Koncový bod, resp. Koncové body, ak ich bolo Podnikom zriadených viac, a zvyšovať ich počet.

**7.8.** Účastník nie je oprávnený zasahovať do Zariadenia Podniku, alebo akýmkoľvek iným spôsobom manipulovať so Zariadením Podniku, pričom najmä nesmie bez vedomia Podniku zmeniť Miesto inštalácie, poskytovať Zariadenia Podniku ako záloh alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Účastník nesmie umožniť vyššie uvedené zásahy do Zariadenia Podniku ani tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od Podniku písomné poverenie. Zásahy do Siete a Zariadenia Podniku smie vykonávať len Podnik, alebo ním písomne

poverené osoby.

**7.9.** Účastník sa zaväzuje nepripájať ku Koncovému bodu viac ako jeden Káblový modem.

**7.10.** Podnik je povinný poskytovať riadnu dostupnosť k Službe a táto povinnosť nemôže byť splnená, ak je Sieť preťažená. V tejto súvislosti sú Užívatelia oprávnení využívať Službu len v rámci povolenej kapacity. Podnik môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé rozsahy Služby. Prekročenie povoleného objemu nastane, keď počas doby určenej Podnikom bol vyčerpaný objem prenesených dát povolený pre daný rozsah Služby. Ak Účastník dosiahne neprimerane vysoké percento z celkového povoleného objemu za určenú dobu, Podnik zašle Účastníkovi upozornenie o podstatnom porušení Podmienok, v ktorom sú definované právne následky.

**7.11.** Pri posielaní a prijímaní správ elektronickou poštou (e-mailom), bude najmä nasledovné správanie Účastníka považované za konanie v zlom úmysle:

- Vyhrážať sa, urážať alebo obťažovať ostatných účastníkov internetu prostredníctvom nevhodného slovníka alebo frekvenciou alebo veľkosťou e-mailových správ;
- Posielať ďalej reťazové listy (chain letters) a/alebo nabádať posielanie takýchto listov, bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;
- Odoslať správu, v adrese odosielateľa ktorej je adresa elektronickej pošty tretej osoby, bez súhlasu oprávneného účastníka účtu elektronickej pošty s touto adresou;
- Posielanie hromadných alebo komerčných správ spôsobom, ktorý je všeobecne známy pod názvom „spamming“. Toto zahŕňa okrem iného: hromadné správy s obchodným obsahom, oznámenia, žiadosti.
- charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom;
- Posielanie e-mailových bômb. E-mailová bomba je e-mailová správa, ktorá je zasielaná obeti vo veľkom počte;
- Posielať veľké/objemné správy a súbory, alebo správy so škodlivým obsahom s úmyslom narušenia, alebo zahltenia servera, e-mailového účtu, PC alebo inej infraštruktúry.
- Preťaženie Sieť internet alebo Sieť, ktoré má za následok alebo ktoré vedie k zníženiu rýchlosti alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku Sieť.

**7.12.** Pri používaní Služby je Účastník povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické, hardvérové a softvérové prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Podniku, (II) brať ohľad na práva a záujmy ostatných účastníkov a (III) dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity:

- získavanie prístupu do počítačových systémov, sietí, údajov a softvéru bez príslušného povolenia alebo súhlasu („hacking“), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete
  - modifikovať alebo zničiť dáta iných účastníkov;
  - rozširovať vírusy a akýkoľvek iný škodlivý softvér (Malware a iné);
  - získavanie údajov podvodným spôsobom alebo pod falošnou identitou tzv. phishing;
  - používať a šíriť akékoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť a integritu dátovej siete alebo umožňujúce jej narušovanie;
  - narušovať sieť Podniku alebo iné siete vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k sieti, pokusov o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom;
  - uskutočňovanie aktivít a pokusov namierených proti bezpečnosti alebo integrite siete, svojoľnej zmene alebo inému neoprávnenému zásahu do telekomunikačného alebo iného technického zariadenia tvoriaceho súčasť siete Podniku vrátane Koncového bodu siete alebo Koncového zariadenia pripojeného do siete Podniku, alebo umožnenie takého zásahu tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti; porušovať etické pravidla správania na Sieť internet;
  - monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných účastníkov alebo počítačových portoch
- 7.13.** Účastník nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom zasahovať do Zariadení Podniku, najmä upravovať ich technické parametre a/alebo programové vlastnosti a pripájať k nim iné zariadenia, než pre ktoré sú Zariadenia Podniku určené. Zásahy do Zariadení Podniku smú vykonávať len osoby poverené Podnikom.
- 7.14.** Podnik je povinný uchovávať len taký objem elektronickej pošty Účastníka, aký je stanovený pre danú Službu. V prípade, ak objem elektronickej pošty dosiahne maximum stanoveného objemu, Podnik nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované Účastníkovi. Odosielateľ takto neprijatých správ bude o tomto informovaný formou správy elektronickej pošty. Podnik služby nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu alebo inú ujmu spôsobenú uvedeným neprijatím správ elektronickej pošty. Podnik môže stanoviť dobu, po ktorú bude uchovávať správy elektronickej pošty.
- 7.15.** V Rámci ochrany bezpečnosti a integrity Sieť, Služby a Účastníkov si Podnik vyhradzuje právo zablokovať alebo iným spôsobom obmedziť v svojej

Sieti používanie alebo prístup ku konkrétnym protokolom, Službám alebo adresám v svojej Sieti alebo v iných Sieťach. Zoznam aktuálnych obmedzení bude uverejnený na webovom sídle Podniku.

**7.16.** V snahe zabránenia možného preťaženia siete a s tým súvisiaceho negatívneho dopadu, sú v rámci rezidenčných internetových prístupov definované Fair Usage Policy (FUP) s limitom maximálneho počtu TCP/UDP spojení. Služby s prívlastkom "Business" sú bez tohto obmedzenia.

Pre účely tohto bodu sa za rezidenčný internetový prístup považujú internetové prístupy všetkých účastníkov, ktoré nemajú prívlastok „Business“.

## **1.8 Práva a povinnosti Podniku**

**8.1.** Podnik je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníka alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Účastníka.

**8.2.** Podnik je z dôvodu ochrany Siete a Služby oprávnený vykonávať antivírusovú a antispamovú kontrolu elektronickej pošty Účastníka. V prípade, ak príslušný softvér identifikuje v správe elektronickej pošty vírus alebo ju označí za spam, je Podnik oprávnený takúto správu odstrániť. Podnik má právo vložiť do správy elektronickej pošty oznam o vykonaní kontroly.

**8.3.** Podnik je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

**8.4.** Podnik má taktiež právo požadovať od Účastníka čiastkovú úhradu Ceny ešte pred ukončením Zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške Ceny stanovenej v Tarife za používanie Služby a to na základe čiastkovej faktúry, najmä ak Účastník:

- má dlh voči Podniku alebo
- vykázal v aktuálnom Zúčtovacom období alebo v predchádzajúcich Zúčtovacích obdobiach neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo
- podľa uváženia Podniku nebude v budúcnosti schopný riadne hrať svoje finančné záväzky.

**8.5.** Podnik má právo podmieniť poskytnutie služby zložením Zábezpeky v prípadoch označených v Podmienkach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby alebo v prípadoch ak Účastník neposkytuje záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom.

**8.6.** Pokiaľ Účastník neuhradí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 kalendárnych dní odo dňa splatnosti, je Podnik oprávnený uspokojiť svoje splatné

pohľadávky voči Účastníkovi zo zloženej Zábezpeky.

**8.7.** Ak účet elektronickej pošty pridelený Účastníkovi Podnikom nebol používaný nepretržite po dobu päť mesiacov, Podnik je oprávnený uvedený účet zrušiť a jeho obsah odstrániť. Podnik je bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Účastníka oprávnený prideliť adresu účtu elektronickej pošty zrušeného podľa predchádzajúcej vety inému Účastníkovi.

**8.8.** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Podnik môže merať objem prenášaných dát avšak iba výlučne za účelom súvisiacim s poskytovaním Služby. Podnik považuje takto získané údaje za dôverné.

**8.9.** Po uhradení všetkých záväzkov Účastníka, vráti Podnik bez zbytočného odkladu Zábezpeku, resp., jej zostatok, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa skončenia platnosti Zmluvy. Zloženú zábezpeku, resp. jej zostatok vráti Podnik Účastníkovi pripísaním peňažných prostriedkov na bankový účet označený Účastníkom alebo prostredníctvom poštového peňažného poukazu. V súvislosti s poskytnutím zábezpeky nevzniká Účastníkovi nárok na akékoľvek úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých peňažných prostriedkov.

**8.10.** Podnik je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať Sieť a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti Účastníka, vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Účastníka, vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, to všetko aj v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, údržbou a technickým auditom Siete.

**8.11.** Podnik si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať Účastníkovi.

**8.12.** Osobné údaje.

Podnik je povinný plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podnik je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe zákona o elektronických komunikáciách, GDPR a iných právnych noriem upravujúcich spracúvanie osobných údajov. Informácie o zásadách spracúvania osobných údajov sú bližšie uvedené v



Zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk) a sú k nahliadnutiu v sídle Podniku. Poučenie so spracúvaním osobných údajov tvorí súčasť zmluvnej dokumentácie. Týmto si Podnik zároveň plní informačnú povinnosť vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 GDPR. Podnik si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Zásady spracúvania osobných údajov a Poučenie so spracovaním osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod. V prípade ak dôjde počas trvania zmluvného vzťahu s Podnikom k zmene osobných údajov Účastníka, Účastník je povinný oznámiť Podniku zmenu týchto osobných údajov.

## **Čl. 9 Cena a platobné podmienky**

**9.1.** Účastník je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platbách na každé Obdobie vopred, ktorá zahŕňa používanie Pripojenia na Sieť, poskytovanie Služby a poskytnutie Káblového modemu, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné platby, napríklad depozit. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sazby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife.

**9.2.** Vyúčtovanie cien za poskytnuté služby sa uskutočňuje v pravidelnom Zúčtovacom období jeden mesiac. Pre určenie výšky cien vo vyúčtovaní za Zúčtovacie obdobie sú rozhodujúce údaje podľa evidencie Podniku.

**9.3.** Posledným dňom splatnosti Ceny je desiaty deň po začiatku aktuálneho Zúčtovacieho obdobia, ak nie je v Podmienkach, v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak. Pokiaľ Podnik vystaví čiastkovú faktúru v zmysle čl. 8.4 Podmienok je posledným dňom splatnosti siedmy kalendárny deň po vystavení čiastkovej faktúry Účastníkovi.

**9.4.** Všetky platby uvedené v Zmluve je Účastník povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Podniku. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet Podniku najneskôr v posledný deň splatnosti. Ak je Účastníkovi posielaná faktúra, v prípade pochybností sa faktúra považuje za doručení 5. (piaty) pracovný deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka na poštovú prepravu alebo zaslanie elektronickej poštou na Adresu elektronickej pošty.

**9.5.** Poskytovateľ vystavuje faktúru v elektronickej forme alebo papierovej forme. Ak si Klient zvolí elektronickej formu faktúry, udeľuje súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval cenu služby faktúrou výlučne v elektronickej forme a Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak nepožiadá o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Tarify, ak Poskytovateľ odpis

poskytuje. Elektronickej faktúre sprístupňuje Poskytovateľ Klientovi v Zákazníckej zóne na svojom webovom sídle. Sprístupnenie je podmienené použitím prideleného Bezpečnostného údaja. Ak je s Klientom využívajúcim viaceré Služby dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Klient požiadá o zmenu formy faktúry, Poskytovateľ uskutoční zmenu vo vzťahu ku všetkým Službám, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá.

**9.6.** Účastník je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Účastníkom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Podniku k účtu Účastníka, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Účastníka s úhradou Ceny.

**9.7.** Podnik nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Účastník zaplatí Cenu na príslušné Obdobie, cenu za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, cenu za zriadenie a aktiváciu Pripojenia a depozit.

**9.8.** Podnik je oprávnený požadovať zaplatenie Ceny aj v súvislosti so zmenou zúčtovacích cyklov, zmenou rozsahu Služby, zmenou Tarify, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyrozumienia.

**9.9.** Účastník nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

**9.10.** Podnik je oprávnený započítavať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Účastníka, a to jednostranným započítaním.

**9.11.** V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Podnik oprávnený účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Účastník je povinný uhradiť Podniku všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Účastníkom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) ním vykonanej platby a tiež ak k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Účastník platbu realizoval.

**9.12.** Cenu uhradenú Účastníkom na Obdobie, počas ktorého Účastník po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Podnik oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Podniku. V ostatných prípadoch bude Účastníkovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho

písomnej žiadosti v rovnakej lehote ako depozit.

- 9.13.** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za zriadenie a aktiváciu Pripojenia, cena za zriadenie Koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.
- 9.14.** Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Podniku na zaplatenie jeho pohľadávok voči Účastníkovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.
- 9.15.** Podnik má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Účastník skutočne využíval Službu.

### **Čl. 10 Pozastavenie poskytovania Služby**

- 10.1.** Ak nie je dohodnuté inak, Účastník má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne jedenkrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne šesť mesiace. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Účastník povinný uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je Podnik povinný tejto žiadosti vyhovieť. Účastník nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby počas doby, v ktorej sa zaviazal využívať akciové služby (kampaň).
- 10.2.** Po znovupripojení je Účastník povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Účastník nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.
- 10.3.** Účastník berie na vedomie, že pozastavením poskytovania Služby bude účet elektronickej pošty Účastníka zrušený.
- 10.4.** Podnik je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity Siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámi Podnik Účastníkovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.
- 10.5.** Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu: (a) zneužívania Služby podľa čl. 7 alebo jej zneužívania iným spôsobom, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, (b) nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy, (c)

podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka. V prípade dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby podľa tohto článku Podmienok písm. b) a c ) je Podnik povinný Účastníka na túto skutočnosť vopred upozorniť zaslaním oznámenia na adresu elektronickej pošty, ktorá bola pridelená Podnikom pre Užívateľa a je uvedená v Zmluve.

- 10.6.** Podnik je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Podnik pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 10.4 až 10.5 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

### **Čl. 11 Zodpovednosť za škodu**

- 11.1.** Podnik je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov avšak len po rozhrania Siete. Podnik je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Podniku zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Podnik za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídania alebo odstránenia škody.
- 11.2.** Účastník berie na vedomie, že Podnik nenesie zodpovednosť za obsah a využitie Služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v Sieti internet, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom Služby, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom Siete internet.
- 11.3.** Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením a/alebo používaním koncového telekomunikačného zariadenia a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť a/alebo prevádzku.
- 11.4.** Podnik nezodpovedá za škody a iné ujmy, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla odstránením správy elektronickej pošty, v ktorej príslušný softvér identifikoval vírus alebo ju označil za spam; Podnik nezodpovedá za škodu ani v prípade, ak softvér vyhodnotí správu elektronickej pošty nesprávne.
- 11.5.** Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho Prijímača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Podnik nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti Prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.
- 11.6.** Podnik nezodpovedá za škody, ktoré môžu Účastníkovi vzniknúť z dôvodu uvedenia jemu pridelených adries na tzv. Black List, Spam list, alebo z dôvodu iných Službu obmedzujúcich nastavení tretích strán.
- 11.7.** Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú

nevhodnosťou Počítača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku.

**11.8.** Účastník je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Podniku nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Účastník týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Podniku, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Účastníka, a to od okamihu ich prevzatia Účastníkom až do ich odovzdania Podniku.

**11.9.** Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Podniku za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Účastníkom odobranej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

**11.10.** Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Podniku bolo spôsobené konaním Účastníka, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Účastník nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi upravujúcimi predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

**11.11.** Povinnosti Podniku sa budú považovať za splnené a Podnik nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

- a) škoda bola spôsobená káblovým modemom alebo zariadením, ktoré nedodal Účastníkovi Podnik;
- b) škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Káblového modemu;
- c) Účastník nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;
- d) Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 15.4 Podmienok; alebo
- e) bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

**11.12.** Podnik nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Účastníkovho Prístupového hesla. Účastník je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do Siete, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s Dôvernou informáciou.

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

**11.14.** Účastník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete (I) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované Podnikom, (II) pripojením neautorizovaného Počítača na Sieť alebo (III) nedostatočnou

súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

**11.15.** Účastník je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Podniku v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

**11.16.** Účastník ani Podnik nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

**11.17.** Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélia, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

## **Čl. 12 Odstraňovanie Porúch**

**12.1.** Účastník je povinný oznámiť Podniku každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 6.4 Podmienok.

**12.2.** Podnik je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinností Podniku zo Zmluvy. Podnik za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy.

**12.3.** Účastník je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Účastníkom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Siete na strane Účastníka, vrátane Poruchy v Počítači.

**12.4.** V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Podnik podľa čl. 12.2 Podmienok, je Podnik povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Podniku s tým, že v ostatných prípadoch určí Podnik primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými podnikmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

**12.5.** V prípade, že na zariadení Podniku vznikla Porucha a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Podnik Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Účastník, Podnik Poruchu odstráni na základe žiadosti Účastníka a Účastník je povinný zaplatiť skutočné náklady. Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Účastník nesplnil svoju povinnosť podľa čl. 6.4 Podmienok a Podnik nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.4 Podmienok, alebo (II) ide o plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy.

**12.6.** V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Podnik Poruchu odstráni

bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Účastník, Podnik Poruchu odstráni na základe žiadosti Účastníka a Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Účastník nesplnil svoju povinnosť podľa čl. 6.4 Podmienok a Podnik nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.4 Podmienok, alebo (II) ide o plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Podnik vykonal zásahy do Počítača na požiadanie Účastníka.

**12.7.** Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Účastníka, Podnik nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

**12.8.** Ak Účastník protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých účastníkov, Účastník je zodpovedný za všetky škody spôsobené Podniku v tejto súvislosti.

**12.9.** Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Podnik. Ak Podnik zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Podniku, Účastník je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

**12.10.** V súlade s čl. 6.8 Podmienok Podnik nie je zodpovedný za akúkoľvek ujmu alebo škodu súvisiacu s poškodením alebo stratou dát Účastníka, ktorá vznikne počas odstraňovania Poruchy alebo zásahov Podniku do Zariadení Podniku uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

### **Čl. 13 Reklamačný poriadok**

**13.1.** Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Podniku a Účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

**13.2.** Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

**13.3.** Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytnutej Služby v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) Služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

**13.4.** Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 5 dní, za ktorú zodpovedá Podnik podľa čl. 14 Podmienok,

má Účastník nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomerné zníženie, pričom pomernou časťou Ceny a jej pomerným znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Účastník včas ohlásí takúto Poruchu Podniku na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Podnik o takejto Poruche dozvie inak, a Účastník si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba Poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola Porucha ohlásená a overená Podnikom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Účastníkom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

**13.5.** Služba je poskytnutá vadne (nekvalitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy. Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na Rozhraní. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

**13.6.** Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 15.2 a 15.3 Podmienok, Podnik nie je povinný reklamácií vyhovieť.

**13.7.** Ak Účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Podnik môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Účastník preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynulo viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

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

**13.9.** Ak Účastníkom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamácií, je Podnik oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Účastníka písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Účastníka v tej istej veci nie je Podnik povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.

**13.10.** Reklamácia vo veci prešetrovania Ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za poskytnutú Službu. Ak Cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti Ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich 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.

**13.11.** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník alebo koncový 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.

**13.12.** V prípade, ak Podnik reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Účastníka a Podniku.

#### **Čl. 14 Mlčanlivosť**

**14.1.** V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (I) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

**14.2.** Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

#### **Čl. 15 Doručovanie písomností**

**15.1.** Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Účastníka sa považuje za splnenú, ak Podnik postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: (I) sprístupní príslušnú informáciu (I) na ZS, (II) prostredníctvom elektronickej pošty, (III) písomne, (IV) telefonicky, (V) osobne alebo (VI) iným vhodným spôsobom,

napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS a pod.

**15.2.** Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Podnik doručiť písomnosti Účastníkovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronickej poštou na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Podmienky, Tarifu a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoveď a odstúpenie od Zmluvy, ktoré je Účastník povinný doručiť adresátovi písomne, s vlastnoručným podpisom prostredníctvom poštovej prepravy alebo osobným odovzdaním na ZS.

**15.3.** Pri doručovaní elektronickej poštou sa písomnosť považuje za doručenie dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Účastníka.

**15.4.** Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Účastník je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Podniku a Podnik na Kontaktnú adresu.

**15.5.** Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Účastníka nahlásiť zmenu Kontaktnej adresy podľa čl. 8.5 Podmienok (I) zbavuje Podniku zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnej adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Účastník povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na Kontaktnej adrese (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Podniku túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka.

**15.6.** V prípade, že Účastník splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Podniku účinnou ku dňu, kedy bolo Podniku doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

**15.7.** Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

#### **Čl. 16 Zmena Zmluvy**

**16.1.** Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť jednostranne Podnikom alebo dohodou zmluvných strán v

písomnej alebo ústnej forme alebo iným konkludentným spôsobom, ktorým sa dosiahne súlad vôle zmluvných strán, ak nie je dohodnuté alebo v Zmluve ustanovené inak. Zmenou Zmluvy však nie je úprava Podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

**16.2.** Účastník je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickou poštou zo svojej Adresy elektronickej pošty požiadať Podnik o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu Služby alebo Obdobia podľa aktuálnych možností Podniku. Podnik tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní odo dňa jej prijatia. V prípade telefonickej žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Podnik stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie PIN kódom a variabilným symbolom.

**16.3.** Podnik je oprávnený písomne, na Adresu elektronickej pošty, službou krátkych správ (SMS) alebo iným vhodným spôsobom oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred návrh na zmenu Zmluvy. Za zmenu Zmluvy sa považuje aj zmena Podmienok a zmena Tarify.

**16.4.** Na vykonanie zmeny spôsobu platby, zmeny rozsahu Služby alebo zmeny Obdobia sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch strán.

**16.5.** Podnik je oprávnený písomne, na Adresu elektronickej pošty, službou krátkych správ (SMS) alebo iným vhodným spôsobom oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Zmluvy a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Zmluvy a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

**16.6.** Účastník týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Podniku zo Zmluvy na tretiu osobu.

## **Čl. 17 Trvanie a zánik Zmluvy**

**17.1.** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v zmluve nie je uvedená doba, na ktorú sa zmluva uzatvára.

**17.2.** Zmluva zaniká (I) dohodou Účastníka s Podnikom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoveďou podľa čl. 17.3 a čl. 17.5 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo podľa Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým účastníkom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému účastníkovi prostredníctvom toho istého Koncového bodu, (V) spôsobom dohodnutým v Podmienkach, (VI) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá alebo (VII) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej

republiky. Zánikom Zmluvy sa rozumie zánik všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy okrem tých, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

**17.3.** Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať Zmluvu alebo jej časť aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota sú tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak Účastník vypovie Zmluvu počas pozastavenia poskytovania Služby podľa čl. 10 Podmienok, takéto pozastavenie skončí ku dňu začiatku plynutia výpovednej lehoty určenému podľa predchádzajúcej vety. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Podnik oprávnený účtovať Účastníkovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Účastník je povinný ich riadne a včas platiť.

**17.4.** Účastník je oprávnený so súhlasom Podniku odvolať už podanú výpoveď, a to aj telefonicky. Ak ju však odvolá telefonicky a nezaplatí Cenu na ďalšie Obdobie v lehote splatnosti, takéto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Účastníka pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 16.2 Podmienok.

**17.5.** Podnik je oprávnený v zmysle Zákona vypovedať Zmluvu aj vtedy, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.

**17.6.** Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak: (a) neakceptuje podstatné zmeny Zmluvy, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Zmluvy; Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto odseku, ak zmena Zmluvy je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie, (b) Podnik ani po opakovane uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinnosti Podniku stále pretrváva, (c) Podnik neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v Zákone a týmito Podmienkami stanovenej lehoty, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia

reklamácie.

**17.7.** Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v týchto prípadoch ak Účastník: (a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti, (b) nezaplatil cenu sa 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 s Podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí, (d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, (e) sa pokúsi obmedziť funkčnosť siete akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete, (f) sprostredkuje služby siete tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku, (g) uvedie údaje v Zmluve, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé, (h) je insolventný, najmä ak na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov, ak Účastník vstúpil do likvidácie alebo ak jeho majetok je predmetom exekučného konania, (i) opakovane porušuje Zmluvu a/ alebo Podmienky.

**17.8.** Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, keď v súlade so Zákonom a Podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň.

**17.9.** Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampan), nepožiada počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Podniku vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby, odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinností zo strany Účastníka. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Účastníka, odstúpenie Účastníka od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Podniku. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve. V prípade, ak sa kampan vzťahuje len na určitý rozsah Služby, použijú sa tieto ustanovenia len na túto časť Zmluvy, ak je to možné.

**17.10.** V prípade porušenia záväzku Účastníka stanoveného v čl. 17.9 Podmienok sa Účastník zaväzuje zaplatiť Podniku sumu zľavy z Ceny poskytnutej na základe kampane resp. zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v kampani.

**17.11.** Zmluva zaniká tiež smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Účastníka,

ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

**17.12.** Ak Účastník vypovie Zmluvu pred dňom odovzdania prípojky do užívania, je povinný uhradiť Podniku všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

## **Čl. 18 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120**

**18.1** Informácie poskytované v zmysle Nariadenia

Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

- a) Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom:
  - optickej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom Účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri FTTH a FTTB optickej technológie rovná hodnote maximálnej rýchlosti nižšieho účastníckeho programu služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho účastníckeho programu služieb je hodnota minimálnej rýchlosti 25 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
  - bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri Wifi standard bezdrôtovej technológie rovná hodnote maximálnej rýchlosti nižšieho účastníckeho programu služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho účastníckeho programu služieb je hodnota minimálnej rýchlosti 20 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
- b) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.
- c) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Tarify uvedená ako rýchlosť prijímania a odosielania dát. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť účastníckeho programu služby poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako maximálna rýchlosť pre daný program služby.

- d) Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
- e) Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade prijímania dát ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát ako množstvo odoslaných dát).
- f) Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.
- g) V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.
- h) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.
- i) Počet zákazníkov zapojených do rovnakého uzla – zákazníci na jednom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe e-max basic (50 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 26,7 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 1,9 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 3,2 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 0,8 sekundy.
- j) Pri bežne dostupnej rýchlosti 35 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe služby e-max basic je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 38,1 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 2,7 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 4,6 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 1,1 sekúnd.
- k) Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na ostatné programy internetového prístupu, ktorých podmienky sú upravené v Tarife.

### **Čl. 19 Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 19.1. Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 19.2. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.
- 19.3. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.
- 19.4. Zmluvné strany sa dohodli, že súdom príslušným pre prípadné spory z tejto zmluvy je súd miestne príslušný k sídlu Podniku.
- 19.5. Účastník svojím podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu Zmluvu na Formulári slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre Počítača, so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch, komunikáciou Podniku a Účastníka prostredníctvom Adresy elektronickej pošty Účastníka a so všetkým súhlasí.
- 19.6. Tieto Podmienky boli vydané Podnikom dňa 8.7.2021 a nadobúdajú účinnosť 8.7.2021.