

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

Tieto Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max (Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete e-max (Zmluva) a ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

## A. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Podnik o uzavretie

Zmluvy. Požiadaním o uzavretie Zmluvy sa rozumie vyplnenie a podpísanie Zmluvy na tlačíve Podniku, a jeho doručenie Podniku.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete e-max.

„**Podnik**“ je právnická osoba so sídlom Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov, IČO 366591

42, zapísaná v obchodnom registri okr. súd Košice I., oddiel Sro, vl.č.: 18502/V

„**e-max**“ je verejná elektronická telekomunikačná sieť, prevádzkovaná podnikom.

Táto sieť umožňuje prístup do siete Internet a poskytovanie a sprostredkovanie ďalších služieb, založených na protokole TCP/IP. Služby tejto siete sú poskytované v zmysle Všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. 1/2005.

„**Zmluva**“ je Zmluva o pripojení a poskytovaní služieb siete e-max, uzavretá medzi Účastníkom a Podnikom.

„**Cenník**“ je dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby a ďalšie údaje podľa zákona 351/2011 Z.z.

„**Odvodzovací protokol**“ je záznam o prácach vykonaných v prospech Účastníka a o zariadeniach odovzdaných Účastníkovi. Protokol vyplní Podnikom poverená osoba a potvrdí Účastník, alebo ním poverená osoba bezprostredne po dokončení odovzdaných prác, alebo pri odovzdaní zariadení. Odovzdávací protokol je podkladom pre fakturáciu.

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami (§2 ods. 3 zákona 351/2011 Z.z.)

„**Zákaznícka linka**“ je telefonická linka podniku, ktorá slúži na prijímanie požiadaviek od Účastníkov a ich efektívne rozdeľovanie a sledovanie. Telefónne číslo a podrobnosti o prevádzke zákazníckej linky určuje Reklamačný poriadok.

„**Zákaznícky portál**“ je www aplikácia, na ktorej si na základe prideleného prístupového mena a hesla môže Účastník aktivovať, nastavovať a deaktivovať služby, kontrolovať úhrady, či nájsť aktuálne informácie k poskytovaným službám. Je prevádzkovaná na adrese <http://www.e-max.sk>

„**TCP/IP**“, „**IP adresa**“, „**MAC adresa**“, „**Ethernet**“, „**RJ45**“ a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických formách a dokumentoch.

## B. Zmluvný vzťah s Účastníkom

### 1. Uzavretie Zmluvy

- 1.1 Podnik uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.
- 1.2 Žiadateľ je svojim návrhom na uzavretie Zmluvy predloženým Podniku viazaný po dobu 60 dní od doručenia Podniku.
- 1.3 Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo priľahlých objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Podnik mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.
- 1.4 K uzavretiu Zmluvy dochádza dňom podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami na tlačíve Podniku
- 1.5 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 1.6 Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu, doba viazanosti začína plynúť dňom odovzdania Rozhrania do užívania, uvedenom v Odovzdávacom protokole. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Podniku.
- 1.7 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.
- 1.8 Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.
- 1.9 Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.3 týchto Všeobecných podmienok.

### 2. Zánik Zmluvy

- 2.1 Zmluva zaniká:
  - a) výpoveďou, s výnimkou uvedenou v bode B 2.5,
  - b) dohodou zmluvných strán,

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max

## Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

- c) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- d) smrťou alebo zánikom Účastníka,
- e) odstúpením od Zmluvy.

2.2 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

2.3 Zmluvu je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu. Ak v zmluve nie je uvedené inak, tak výpovedná lehota je tri kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

2.4 Zmluva môže zaniknúť aj písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

2.5 Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu môže pred uplynutím doby viazanosti Účastník vypovedať, ak uhradí všetky svoje záväzky a zmluvnú pokutu, uvedenú v Zmluve. Ak Zmluvná pokuta nie je v zmluve uvedená, môže Účastník požiadať o zrušenie Zmluvy dohodou zmluvných strán, alebo môže od Zmluvy odstúpiť z dôvodov uvedených v § 44 ods. 7 zákona 351/2011 Z.z.

2.6 Podnik môže od Zmluvy odstúpiť:

- a) ak Účastník neoprávnenne zasiahne do zverených telekomunikačných vedení alebo zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- b) ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za služby ani 45 dní po dobe splatnosti
- c) ak Účastník používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania a riadne účtovanie,
- d) ak sa Účastník pokúsi obmedziť funkčnosť siete akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
- e) Účastník sprostredkuje služby siete tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku
- f) ak údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne ukážu ako nepravdivé
- g) ak je Účastník 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

2.7 Ak Podnik odstúpi od Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú s viazanosťou počas plynutia doby viazanosti, z dôvodu uvedeného v bode B 2.6, je Účastník povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške stanovenej Zmluvou.

2.8 Podnik môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie

inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

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

### 3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník má právo:

- a) na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Cenníku,
- b) na zmenu programu služieb a na zmenu nastavenia služieb,
- c) na bezplatné odstránenie porúch na strane Podniku, okrem porúch spôsobených Účastníkom,
- d) na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality služieb,
- e) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby zavinenej Podnikom. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Pri službách s garantovanou časovou dostupnosťou sa za dobu neposkytovania služby považuje poskytovanie služby počas kratšej doby, než bolo garantované. Pri službách s garantovanou rýchlosťou pripojenia sa za dobu neposkytovania služby považuje doba, počas ktorej bolo preukázateľne nemožné dosiahnuť príslušnú prenosovú rýchlosť medzi Rozhraním a miestom pripojenia siete e-max do siete Internet.

3.2 Účastník je povinný:

- a) zabezpečiť povereným pracovníkom Podniku prístup do miesta inštalácie, pokiaľ zodpovednosť za zariadenia v mieste inštalácie neprebral Účastník na seba,
- b) oznámiť Podniku mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzdávaní zariadení a služieb,
- c) platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- d) bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku identifikačné a kontaktné údaje, predovšetkým bydlisko (sídlo), obchodné meno, fakturačnú adresu, a oprávnené osoby, a každú ich zmenu
- e) ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb na Zákazníckej linke,
- f) využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Podniku alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

- g) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám siete e-max v tajnosti.
- h) poskytnúť podľa požiadaviek Podniku všetku súčinnosť potrebnú k plneniu jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä pri inštalácii a údržbe zariadení, pokiaľ zodpovednosť za zariadenia v mieste inštalácie neprebral Účastník na seba.

## 4. Práva a povinnosti Podniku

### 4.1 Podnik má právo:

- a) na zaplatenie ceny za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,
- b) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti, vedeniach a zariadeniach vo vlastníctve Podniku,
- c) dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu ich zneužívania alebo nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní po splatnosti,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení, alebo z dôvodu zákonnej povinnosti
- e) vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach,
- f) vykonať zmeny v Cenníku,
- g) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu B 4.1 c) Všeobecných podmienok.

### 4.2 Podnik je povinný:

- a) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- b) vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby spôsobenej Podnikom, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.
- d) Pri uzatvorení zmluvy získať a overovať údaje účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov svojej siete (§ 56 ods.3 zákona 351/2011 z.z.)
- e) udržiavať technické zariadenia svojej siete v takom technickom stave, aby bola dosahovaná požadovaná kvalita služieb, pričom Účastník berie na vedomie že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov.
- f) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby.
- g) 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.

- 4.3 Podnik nenesie zodpovednosť za dáta, prenášané prostredníctvom siete e-max z alebo do siete Internet.

## 5. Platobné podmienky

- 5.1 Paušálne poplatky sú účtované vždy v aktuálny mesiac.
- 5.2 Poskytované služby uhrádza Účastník na základe daňového dokladu. S ohľadom na povahu poskytovaných služieb je daňovým dokladom faktúra, alebo platobný kalendár.
- 5.3 Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Podniku, alebo hotovostne, do pokladne Podniku. Pri bezhotovostnej úhrade je Účastník povinný zabezpečiť jej pripísanie na účet so správnym variabilným symbolom.
- 5.4 Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

## 6. Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 6.1 Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavinenej porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 6.2 Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby v plnej miere podľa Zmluvy na základe zavinenia Podnikom. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník neuplatní voči Podniku do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia
- 6.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do zariadení podniku, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 6.4 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného podniku telekomunikačných služieb. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.5 Podnik nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky služieb.

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max

## Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

- 6.6 Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby prístupné v jej sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 6.7 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením služieb, prerušením spojenia a znížením kvality služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 6.8 Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka.
- 6.9 Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 6.10 Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi užívateľom.
- 6.11 Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
- 6.12 Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním služby.
- 6.13 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

### C. Pripojenie k sieti e-max

#### 1. Zriadenie pripojenia

- 1.1 Pripojenie k sieti e-max sa zriaďuje po uzavretí Zmluvy s účastníkom vybudovaním rozhrania siete e-max v mieste inštalácie, uvedenom v Zmluve.
- 1.2 Účastník alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia na Odovzdávacom protokole.
- 1.3 Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa platného cenníka. Cena zahŕňa náklady na vybudovanie Rozhrania a jeho uvedenie do prevádzky.
- 1.4 Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia, ostávajú majetkom Podniku, s výnimkou zariadení a materiálu, ktorý bol v Odovzdávacom protokole označený ako Predaj a bol Účastníkom riadne zaplatený. Účastník je povinný tieto prípojné vedenia a zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti odcudzeniu alebo zneužitiu. Účastník nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou (tj. živelné pohrômy, krízové situácie a pod.). Ak Užívateľ zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť na zákaznickej linke.
- 1.5 Zriadenie pripojenia – Rozhranie Ethernet

- a) Rozhranie Ethernet je zriaďovaný vybudovaním metalického vedenia Ethernet cat. 5e do miesta inštalácie, uvedeného v Zmluve, a jeho ukončenie konektorom RJ45.
  - b) Pri zriaďovaní v bytovom dome je v cene zriaďovacieho poplatku zahrnutých káblov pre vedenie v byte. Účastník môže pred začatím montážnych prác alebo kedykoľvek počas trvania Zmluvy požiadať o montáž elektroinštalčných lišt a uloženie kábla do nich, montáž zásuvky RJ45 a pod. Tento materiál a vykonaná práca je účtovaná podľa platného cenníka.
  - c) V rodinných domoch a administratívnych priestoroch sa vykoná zriadenie rozhrania podľa dohody s Účastníkom. Použitý materiál a vykonaná práca sú účtované podľa platného cenníka.
- 1.6 Zriadenie pripojenia – bezdrôtové s rozhraním v priestore
    - a) Zriadenie bezdrôtového pripojenia je uskutočňované nastavením bezdrôtového zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať so zariadením Podniku.

#### 2. Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy o pripojení)

- 2.1 Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.
- 2.2 Pri zrušení pripojenia sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie pripojenia na inom mieste.
- 2.3 Pri zrušení pripojenia je Užívateľ povinný vrátiť všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenášané. V prípade prietahov vo vrátení zariadení zo strany Účastníka Podniku účtuje cenu ich prenájmu až do ich vrátenia. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Účastník povinný nahradiť Podniku vzniknutú škodu.

#### 3. Koncové zariadenia

- 3.1 Koncové zariadenia (počítač, sieťová karta, bezdrôtový adaptér) nie sú zahrnuté v cene zariadenia pripojenia. Účastník si môže tieto zariadenia prenajať alebo kúpiť od Podniku za cenu uvedenú v Zmluve a/alebo v platnom cenníku, alebo obstarat' individuálne na vlastné náklady.
- 3.2 Účastník má právo použiť ako koncové zariadenie vlastný (zákaznícky) smerovač (router) so schopnosťou prekladu adres (NAT) a maskovania (masquerading) a pripojiť k nemu ľubovoľný počet ďalších zariadení, pokiaľ tieto budú všetky umiestnené na adrese poskytovania služby a neumožní sa tým neoprávnené využívať službu tretím osobám. Pripojenie takéhoto zariadenia je zákazník povinný nahlásiť podniku.
- 3.3 Rýchlosť, dostupnosť a kvalita služby je garantovaná na Rozhraní. Podnik nezodpovedá za prípadnú nedostupnosť alebo nekvalitu niektorých alebo všetkých služieb siete, zapríčinenú koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.

### D. Poskytovanie služieb siete e-max

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max

## Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

### 1 Zriadenie služby

- 1.1 Služba sa zriaďuje po zriadení pripojenia podľa časti C. týchto Všeobecných podmienok.
- 1.2 Služba sa zriaďuje podľa špecifikácie služby uvedenej v Zmluve.
- 1.3 Novozriadená služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. V prípade, že služba je zriadená v priebehu fakturačného obdobia, účtuje sa alikvótna časť ceny, a ak služba zahŕňa obmedzený počet merných jednotiek (napríklad prenesených dát), počet týchto jednotiek bude upravený pomerne k cene.

### 2 Zmena programu služieb

- 2.1 Účastník má právo požiadať Podnik o zmenu programu služieb, pokiaľ nebolo v Zmluve dohodnuté inak.
- 2.2 Žiadať o zmenu programu služieb je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Podniku (platia rovnaké ustanovenia, ako pre uzavretie Zmluvy).
- 2.3 Za zmenu programu služieb je účtovaný poplatok podľa Cenníka.
- 2.4 Pri zmene programu na program s vyššou platbou zmena vstúpi do platnosti dňom spracovania žiadosti o zmenu Podnikom, v ostatných prípadoch vstúpi zmena do platnosti prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Podniku

### 3 Zmena nastavenia služby

- 3.1 Účastník má právo požiadať Podnik o zmenu nastavenia poskytovanej služby, pokiaľ to povaha služby umožňuje.
- 3.2 Žiadať o zmenu nastavenia služby je možné rovnakým spôsobom, ako o zmenu programu služieb, a tiež elektronickou poštou, telefonicky na Zákazníckej linke alebo prostredníctvom Zákazníckeho portálu.
- 3.3 Za zmenu nastavenia služieb je účtovaný poplatok podľa platného cenníka.
- 3.4 Zmena nastavenia služieb vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Účastníkom.

### 4 Zrušenie a pozastavenie služby

- 4.1 Žiadať o zrušenie a pozastavenie služby je možné iba písomne. Žiadosť musí byť podpísaná Účastníkom, alebo oprávnenou osobou a zaslaná na adresu Podniku (platia rovnaké ustanovenia, ako pre uzavretie Zmluvy).
- 4.2 Zrušenie a pozastavenie služby sa nespoplatňuje. Pri opätovnom pripojení má podnik právo účtovať poplatok za opätovné pripojenie podľa platného cenníka.

## E. Reklamačný poriadok

### 1 Reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb

- 1.1 Ak je Účastník nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre uvedené v špecifikácii služby, je povinný nahlásiť tento stav Podniku.
- 1.2 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.
- 1.3 Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu Účastníka (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému. Hlásenie môže zákazník vykonať telefonicky na Zákazníckej linke, alebo písomne na adresu Podniku.
- 1.4 Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.
- 1.5 Zákaznícka linka je prevádzkovaná každý pracovný deň v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. na čísle 00421 56 333 8000.
- 1.6 V prípade poruchy na zariadeniach hlavných dátových trás siete Podniku (pre účely tohto ustanovenia sa takýmto zariadením rozumie zariadenie, ktorého porucha môže mať za následok poruchu služby pre viac ako 10 Účastníkov) je Podnik povinný začať s opravou najneskôr do 15.00 hod nasledujúceho pracovného dňa po zistení poruchy
- 1.7 V prípade poruchy u zákazníka je Podnik povinný do 24 hodín od nahlásenia poruchy kontaktovať Účastníka za účelom dohodnutia termínu opravy, ktorý musí byť v lehote do 48 hodín od nahlásenia poruchy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade nezastihnúť Účastníka alebo jeho oprávnených osôb na adrese poskytovania služby v dohodnutom termíne, je Podnik oprávnený účtovať Účastníkovi poplatok podľa Cenníka a povinný dohodnúť náhradný termín opravy.
- 1.8 V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a Účastník trvá na výjazde technika, je Účastník povinný za každý výjazd technika v prípade ním zavinenej ako aj nezavinenej poruchy zaplatiť poplatok podľa Cenníka platného v čase hlásenia poruchy.
- 1.9 Pokiaľ je porucha preukázaná za koncovým Rozhraním, na zariadeniach účastníka /počítač, router / podnik si vyhradzuje právo vyúčtovať poplatok za neoprávnený servisný výjazd podľa aktuálne platného Cenníka, ktorý je verejne dostupný aj na <http://www.e-max.sk> (v záložke INTERNET, „Dokumenty na stiahnutie“),

### 2 Reklamovanie účtovania služieb

- 2.1 Účastník má právo uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu.
- 2.2 Reklamáciu je možné podať písomne na adresu Podniku, a to najneskôr 30 dní od doručenia reklamovaného vyúčtovania.
- 2.3 Reklamácia po uplynutí tejto lehoty nebude uznaná. Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max

## Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

šesť mesiacov najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie, alebo zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach.

2.4 Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

2.5 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak Účastník využíval službu počas doby kratšej ako šesť mesiacov, zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúce mesiace využívania služby.

2.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu E 2.3, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

### 3 Alternatívne riešenie sporov

3.1 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.

### 4 Mimosúdne riešenie sporov

4.1 Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) spor s podnikom v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

4.2 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu 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 podniku, proti ktorému návrh smeruje,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- návrh riešenia sporu.

4.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie, resp. do 45 dní od márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

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

4.5 Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné 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. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody účastník a podnik upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote, 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.

### 5 Zmena reklamačného poriadku

5.1 Podnik si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť Reklamačný poriadok a o tejto zmene Reklamačného poriadku je povinný informovať Účastníka v lehote najneskôr 15 dní pred začatím platnosti nového Reklamačného poriadku zverejnením na svojom webovom sídle [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk).

5.2 Zmenu Reklamačného poriadku môže Podnik vykonať aj zverejnením samostatného dokumentu ktorý nahrádza ustanovenia bodov E 1 a E 2 Všeobecných podmienok, ktoré sa v takomto prípade dňom začatia platnosti nového Reklamačného poriadku stávajú neúčinnými.

### F. Prechodné a záverečné ustanovenia

#### 1 Príslušné právo

1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.

1.2 Pre vzťahy medzi Účastníkom a Podnikom platia tiež ustanovenia Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

1.3 Zmluvné strany sa dohodli, že súdom príslušným pre prípadné spory z tejto zmluvy je súd miestne príslušný k sídlu Podniku.

#### 2 Osobné údaje

2.1. 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

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max

## Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

spracúvania osobných údajov a Poučenie so spracovaním osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.

2.2. V prípade ak dôjde počas trvania zmluvného vzťahu s Podnikom k zmene osobných údajov Účastníka, Účastník je povinný oznámiť Podniku zmenu týchto osobných údajov.

### 3. Prechodné ustanovenia

3.1 Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Podnikom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.

### 4. Osobitné ustanovenia

4.1 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 technológii 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 technológii 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 technológii 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 technológii 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 cenníka 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 vplyva 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 vplyvajú 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

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete e-max Spoločnosti E-MAX INTERNET & IT s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

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 cenníku služieb Internet.

4.2 Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Účastníka tieto Všeobecné podmienky.

4.3 Podnik je povinný o podstatnej zmene Všeobecných podmienok písomne alebo elektronicky (zverejnením na svojom webovom sídle [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk)) upovedomiť Účastníka najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. V prípade, že Účastník odmieta pristúpiť na nové znenie Všeobecných podmienok, je povinný Zmluvu vypovedať pred nadobudnutím účinnosti nových podmienok. V takomto prípade platia pre Účastníka do uplynutia ukončenia zmluvného vzťahu pôvodné Všeobecné podmienky. V prípade viazanosti trvania zmluvy je Účastník povinný navrhnúť ukončenie zmluvy dohodou. Podnik sa zaväzuje po uspokojení svojich nárokov, vyplývajúcich zo zmluvy, na ukončenie zmluvy dohodou pristúpiť

4.4 Ak podnik 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.

4.5 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.

4.6 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 25.5.2018. Zverejňujú sa na internetovej stránke Podniku

[www.e-max.sk](http://www.e-max.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Podniku.

4.7 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa zrušujú predošlé všeobecné podmienky, ktoré boli v účinnosti do 24.05.2018.

Podnik  
E-MAX INTERNET & IT s.r.o.  
Ing. Mário Gálus  
konateľ spoločnosti