

# Všeobecné podmienky spoločnosti TRNAVATEL, spol. s r.o. na poskytovanie verejných služieb

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“)

TRNAVATEL, spol. s r.o., so sídlom Horné Bašty 29, 917 01 Trnava, Slovenská republika, IČO: 34119086, zápis: obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 1124/T za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzatváraanej medzi TRNAVATEL, spol. s r.o., ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania verejných služieb, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb.

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1** UPC je oprávneným Poskytovateľom verejných služieb.
- 1.2** Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzatvorením príslušnej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb medzi Poskytovateľom a Užívateľom.
- 1.3** Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:
- 1.3.1** „Adresa elektronickej pošty“ je adresa elektronickej pošty Užívateľa, ktorú si zvolí Užívateľ podľa možnosti Poskytovateľa.
- 1.3.2** „Aktivácia“ je proces sprístupnenia objednanej Služby Užívateľovi.
- 1.3.3** „Cena“ je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
- 1.3.4** „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 rozpoznatelné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.
- 1.3.5** „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“.
- 1.3.6** „Káblový modem“ je spolu s príslušenstvom, ktoré tvorí najmä TP kábel, napájací zdroj, USB kábel a adaptér, jedným zo Zariadení Poskytovateľa a pripája sa medzi Počítač a Koncový bod.
- 1.3.7** „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 Poskytovateľa k Sieti  
-na poskytovanie služby UPC telefón umožňuje fyzické pripojenie Koncového telekomunikačného zariadenia k Sieti a prístup k Verejnej telefónnej službe  
-na poskytovanie služby retransmisie umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení Poskytovateľa k Sieti
- 1.3.8** „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo Formulári, na ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu. Začiatok Obdobia pri poskytovaní Služby sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Odo dňa Pripojenia do začiatku Obdobia sa vypočíta pomerná časť Ceny.
- 1.3.9** „PIN kód“ je číselný údaj slúžiaci na identifikáciu Užívateľa v komunikácii s Poskytovateľom, stanovený podľa postupu určeného Poskytovateľom.
- 1.3.10** „Počítačom“ sa rozumie hardwarové a softwarové vybavenie, vstupné a výstupné zariadenia.
- 1.3.11** „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb“.
- 1.3.12** „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania Služby, pričom na obnovenie poskytovania Služby je nutné Poruchu odstrániť.
- 1.3.13** „Pripojením“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Počítača za účelom poskytovania Služby.
- 1.3.14** „Prijímač“ je koncové zariadenie Užívateľa spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.
- 1.3.15** „Prístupovým heslom“ sa rozumie heslo k domovskej stránke a iné heslá, ktoré môžu byť podľa okolností potrebné pre užívanie Služieb.
- 1.3.16** „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa 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 Poskytovateľa.
- 1.3.17** „Služba retransmisie“ je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Poskytovateľa.
- 1.3.18** „Sieť internet“ je medzinárodná verejná elektronická komunikačná sieť na prenos dát.
- 1.3.19** „Služba“ je verejná elektronická komunikačná služba prístupu do siete internet a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete internet alebo v súvislosti s ňou.
- 1.3.20** „Tarifa“ je sadzobník vydaný Poskytovateľom (§ 41 Zákona), ktorý obsahuje Cenu, ceny za jednorázové služby, prípadne iné platby. Tarifa je dostupná na ZS. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.
- 1.3.21** „Tarifná jednotka“ je časový interval, ktorý je odvodený od dĺžky volania a od spôsobu tarifkácie.
- 1.3.22** „Telefónne číslo“ predstavuje základné informácie, ktoré umožňujú adresovanie, smerovanie a tarifovanie volaní Užívateľa v Sieti.
- 1.3.23** „Verejná telefónna služba Poskytovateľa“ 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 Poskytovateľa sa člení podľa programov služieb (volacie programy) a pozostáva zo základných, doplnkových a ostatných služieb.
- 1.3.24** „Volanie“ je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom verejnej telefónnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.
- 1.3.25** „Zariadenia Poskytovateľa“ 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 Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.
- 1.3.26** „Zmluva“ je Zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom 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.
- 1.3.27** „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.
- 1.3.28** „ZS“ je zákaznické stredisko Poskytovateľa.
- 1.3.29** „Zúčtovacie obdobie“ je pridelené Užívateľovi Prevádzkovateľom a nepresiahne 31 za sebou nasledujúcich kalendárnych dní. Začiatok Zúčtovacieho obdobia pri poskytovaní Služby sa

neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Zúčtovacieho obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Odo dňa Pripojenia do začiatku Zúčtovacieho obdobia sa vypočíta pomerná časť Ceny.

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

## Čl. 2 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služby

- 2.1** Poskytovateľ 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** Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok vyplýva niečo iné, ak:
- 2.2.1** jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo
- 2.2.2** záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo elektronické komunikačné siete (ďalej len „podnik elektronickej komunikácie“) alebo Poskytovateľ alebo iný podnik elektronickej komunikácie už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal alebo
- 2.2.3** jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo
- 2.2.4** 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, právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.
- 2.4** Podmienky platia pre celé územie SR, ale Poskytovateľ poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to Sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať Službu v takejto lokalite. S ohľadom na charakter Siete internet, môže Užívateľ pri využití Služby komunikovať aj s tými užívateľmi Siete internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia SR.
- 2.5** Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch:
- 2.5.1** v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo
- 2.5.2** v danej lokalite to neumožňuje Sieť alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať Službu v tejto lokalite.
- 2.5.3** Počítač neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie Služby.
- 2.6** Poskytovateľ 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 Poskytovateľa zriadiť Pripojenie a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,
- 3.1.2** záväzok Poskytovateľa poskytnúť Užívateľovi na dobu trvania Zmluvného vzťahu Zariadenia Poskytovateľa umožňujúce prístup k Službe, a to za depozit resp. nájomné podľa Tarify, záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi 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 Poskytovateľ zapožičia Užívateľovi len časť zariadenia, vzťahujú sa zmluvné ustanovenia len na túto časť zariadenia.
- 3.3** Poskytovateľ Užívateľovi po uzavretí Zmluvy prideliť potrebný počet Telefónnych čísel, príp. na žiadosť Užívateľa použije Telefónne čísla Užívateľa, ak budú ku dňu uzavretia Zmluvy splnené zákonné podmienky pre prenositeľnosť čísel. V prípade použitia Telefónnych čísel Poskytovateľa môže Užívateľ požiadať o pridelenie Telefónneho čísla podľa vlastnej voľby. Poskytovateľ tejto žiadosti môže vyhovieť vtedy, ak Užívateľom požadované Telefónne číslo ešte nie je pridelené a Poskytovateľovi to umožňujú technické prostriedky. Ceny za pridelenie zvoleného Telefónneho čísla a prenos vlastného čísla Užívateľa sú uvedené v Tarife.
- 3.4** Poskytovateľ pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie Počítača do Siete internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani obstarávanie odstraňovanie prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú Užívateľovi.
- 3.5** Ustanovenie bodu 3.4. 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.
- 4.2** Služba UPC Telefón 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** Poskytovateľ 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** Poskytovateľ poskytuje Službu ako časovo neobmedzenú službu.
- 4.5** Súčasťou produktov nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti Užívateľovi, ktoré vyplývajú z charakteru Siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným používateľom prístupu do Siete internet kdekoľvek na svete.

## Čl. 5 Mimosúdne riešenie sporov

- 5.1** Užívateľ môže predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor s Poskytovateľom až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 5.2** Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
- meno, priezvisko a elektronickú, alebo poštovú adresu Užívateľa,
  - názov a sídlo Poskytovateľa,
  - predmet sporu,
  - odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - návrh riešenia sporu
- 5.3** Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 5.4** Užívateľ a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho

urovania. 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

## Čl. 6 Práva a povinnosti Užívateľa

6.1 Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.2 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Užívateľ 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 Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

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

6.4 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 7 Podmienok.

6.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo pred inštaláciou softwaru Poskytovateľa do Počítača previesť na Počítači antivírusovú kontrolu. Prevedením antivírusovej kontroly Poskytovateľ v žiadnom prípade nezaručuje, že antivírusová kontrola zistí a odstráni všetky viry na Počítači. Poskytovateľ nie je povinný vykonať takúto antivírusovú kontrolu.

6.6 Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, oprava a odstránenie Zariadení Poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania Služby, prípadne viesť k strate dát na Počítači. Užívateľ je výlučne zodpovedný za zablokovanie dát na Počítači a Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či Užívateľ tak zablokovanie dát previedol alebo nie. Užívateľ je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v Sieti internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností Poskytovateľa vznikne Užívateľovi akákoľvek škoda, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Užívateľovi ani čiastočne uhradiť.

6.7 Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a Užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a Užívateľom o predmete sporu.

6.8 Poskytovateľ poskytne Užívateľovi Prístupové heslo, ktoré je Poskytovateľ oprávnený zmeniť, pokiaľ si to vyzadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje so svojím Prístupovým heslom nakladať ako s Dôvernou informáciou a utajovať ho. Užívateľ nenesie zodpovednosť za použitie svojho Prístupového hesla. Užívateľ môže písomne, prípadne iným spôsobom, ktorý mu Poskytovateľ umožní, požiadať Poskytovateľa o zmenu svojho Prístupového hesla. Spolu so žiadosťou je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za zmenu Prístupového hesla podľa Tarify.

6.9 Užívateľ nenesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke Užívateľa, ako i za informácie a údaje použité Užívateľom v súvislosti s užívaním Služby. Užívateľ berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom Siete internet nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené. Užívateľ berie na vedomie, že pri užívaní Služby alebo iných služieb on-line, existujúcich alebo môžu existovať určité aplikácie, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup k Počítaču. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vyplývajúce alebo inak sa vzťahujúce k takémuto prístupu tretích osôb do Počítača alebo k akékoľvek strate dát Užívateľa umiestnených na Počítači ani za prípadné užívanie takých aplikácií Užívateľom.

6.10 Užívateľ je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmlouvou a písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa (napr. technické podmienky, zásady správneho užívania elektronickej pošty a pod.), ak ich Poskytovateľ poskytne Užívateľovi, najmä sa zaväzuje dodržiavať Zásady správneho užívania podľa čl. 7 Podmienok.

6.11 Užívateľ nenesie zodpovednosť za zabezpečenie Počítača tak, aby bol chránený pred napadnutím počítačovými vírusmi a aby nemohlo dôjsť k ich šíreniu napríklad prostredníctvom elektronickej pošty alebo do iných častí Siete.

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

## Čl. 7 Zásady správneho užívania

7.1 Obsahom povinností Užívateľa, ktoré sú uvedené v čl. 7 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania Služby pre ostatných užívateľov.

7.2 Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má Poskytovateľ právo vyzvať Užívateľa, aby upustil od porušovania Zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obdržaní výzvy Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia Zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady spôsobenej škody. 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.

7.3 Ak Poskytovateľ zistí takéto zneužívanie má právo vyzvať Užívateľa, aby od zneužívania Služby upustil. Poskytovateľ služby je taktiež 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 Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia Zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady spôsobenej škody. 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.

7.4 Užívateľ sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah Služby, ktorý si s Poskytovateľom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 10.1 Podmienok, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do Siete, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu Služby. Ak Poskytovateľ pri technickom audite Siete alebo iným spôsobom zistí sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Užívateľ nie je oprávnený, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.12 Podmienok.

7.5 Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s tretou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ je

oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie Služby na Počítači. Užívateľ ďalej nesmie vykonávať najmä nasledovné aktivity, lebo sú považované za obchodné aktivity:

7.5.1 Poskytovateľ internetového prístupu do Siete tretím osobám prostredníctvom užívateľovho pripojenia

7.5.2 Hosting accounts alebo routing cez Sieť internet prostredníctvom Siete vrátane 'proxy', poskytovania služieb e-mail, spravodajstva, prevádzkovanie služieb pre mail-, http-, ftp-, irc-, a dhcp-servre a multi-užívateľské interaktívne fóra.

7.5.3 Užívateľ nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku Neoprávneného užívania Služby tretou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v Podmienkach vrátane tohto odseku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife za každé také porušenie a Užívateľ je povinný ju zaplatiť. Ustanovenia o náhrade škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

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

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

7.7 Zásahy do Siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

7.8 Užívateľ sa zaväzuje nepripájať ku Koncovému bodu viac ako jeden Káblový modem a ku Káblovému modemu viac ako jeden Počítač, ak nie je pre Užívateľom odobraná Služba v Tarife stanovené inak.

7.9 Poskytovateľ je povinný poskytnúť riadnu dostupnosť k Službe a táto povinnosť nemôže byť splnená, ak je Sieť preťažovaná. V tejto súvislosti sú Užívateľovi oprávnení využívať Službu len v rámci povolenej kapacity. Poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé rozsahy Služby. Prekročenie povoleného objemu nastane, keď počas doby určenej Poskytovateľom bol vyčerpaný objem prenesených dát povolený pre daný rozsah Služby. Ak Užívateľ dosiahne 90% povoleného objemu za určitú dobu, Poskytovateľ zašle Užívateľovi oznámenie, v ktorom sú definované právne následky. Ak Užívateľ dosiahne 100% povoleného objemu za určitú dobu, Poskytovateľ služby má nárok obmedziť poskytovanie Služby prostredníctvom zníženej rýchlosti prenosu dát.

7.10 Pri posielaní a prijímaní správ elektronickej poštou (e-mailom), bude najmä nasledovné správanie Užívateľa považované za konanie v zlom úmysle:

- Vyhrážať sa, urážať alebo obťažovať ostatných užívateľov internetu prostredníctvom nevhodného slovníka alebo frekvenciu alebo veľkosťou e-mailových správ;
- Posielat 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 užívateľa 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, ziadosti o 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;
- Posielat veľké/objemné správy a súbory s úmyslom narušenia servera alebo e-mailového účtu;
- Preťaženie Siete internet alebo Siete, ktoré má za následok alebo ktoré vedie k zníženiu rýchlosti alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku Siete.

7.11 Pri používaní Služby je Užívateľ povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické, hardwarové a softwarové prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a záujmy ostatných užívateľov a (III) dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity:

- získavanie prístupu do počítačových systémov, sietí, údajov a softwaru bez príslušného povolenia alebo súhlasu („hacking“), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupuových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- modifikovať alebo zničiť dáta iných užívateľov;
- rozširovať vírusy;
- používať a šíriť akékoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť dátovej siete alebo umožňujúce jej narušovanie;
- porušovať etické pravidlá správania na Sieti internet;
- monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných užívateľov alebo počítačových portoch.

7.12 V prípade, že Užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.10 a 7.11 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných užívateľov a Siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy, znovupripojí takého Užívateľa, len ak Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

7.13 Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom zasahovať do Zariadení Poskytovateľa, najmä upravovať ich technické parametre a/alebo programové vlastnosti a pripájať k nim iné zariadenia, než pre ktoré sú Zariadenia Poskytovateľa určené. Zásahy do Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

7.14 Poskytovateľ je povinný uchovávať len taký objem elektronickej pošty Užívateľa, aký je stanovený pre danú Službu. V prípade, ak objem elektronickej pošty dosiahne maximum stanoveného objemu, Poskytovateľ nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované Užívateľovi. Odosielateľ takto neprijatých správ bude o tomto informovaný formou správy elektronickej pošty. Poskytovateľ služby nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu alebo inú ujmu spôsobenú uvedeným neprijatím správ elektronickej pošty. Poskytovateľ môže stanoviť dobu, po ktorú bude uchovávať správy elektronickej pošty.

7.15 V prípade, že Poskytovateľ zistí porušenie pravidiel a podmienok uvedených v čl. 7 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany svojich zmluvných záujmov, ako aj Zariadení Poskytovateľa, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je na zabezpečenie svojich oprávnených nárokov oprávnený požadovať od Užívateľa zloženie finančnej Zábezpeky, prípadne odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy takémuto Užívateľovi opätovne sprístupní Službu ak Užívateľ uhradí cenu za opätovnú Aktiváciu podľa Tarify a akékoľvek záväzky Užívateľa vzniknuté pri poskytovaní iných služieb ako Služby.

7.16 Newsgroups sú diskusné skupiny, kde si ľudia vymieňajú názory na témy spoločného záujmu. Najmä nasledovné aktivity nie sú povolené alebo sú považované za porušenie zmluvy:

- Zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov;
- Umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán, ako napríklad autorské práva na software, hudbu a fotografie;
- Umiestňovanie veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín;
- Umiestňovanie reťazových listov;
- Umiestňovanie správ do diskusných skupín, ktoré sa netýkajú témy danej skupiny („off-topic posting“);
- Falošné informácie v záhlaví správy;
- Umiestňovanie správ pod menom niekoho iného za účelom zabrániť niekomu používanie Siete internet.

7.17 Pri používaní chat servera je Užívateľ povinný sa zdržať najmä nasledovných konaní:

- nadávanie
- porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán
- šírenie protiprávných informácií;
- obťažovanie, vyhrážanie alebo úmyselné vnucovanie sa ostatným užívateľom;
- „scrolling“ (opakované kopírovanie textu do „chat room“),
- vytváranie „chat rooms“ s urážlivými názvami;
- používanie urážlivých prezývok;
- robiť reklamu alebo propagáciu.

**7.18** Pri umiestňovaní informácií na domovské stránky („homepage“) je Užívateľ povinný konať v súlade najmä s nasledovnými obmedzeniami:

- Neporušovať práva duševného vlastníctva tretích strán, ako napríklad autorské práva na text, softwaru alebo hudbu alebo používanie ochranných známok;
- Neumiestňovať protiprávny materiál ako napríklad rasistické informácie alebo detskú pornografiu;
- Komerčné využitie domovskej stránky nie je povolené;
- Nešíriť žiadne informácie, ktoré by mohli škodiť Poskytovateľovi.

**7.19** Ak Užívateľ poruší čl. 7.14 Podmienok, Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstrániť takéto dáta a informácie z domovskej stránky. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy.

## Čl. 8 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

**8.1** Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 428/2002 Z. z. a Zákonom.

**8.2** Užívateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

**8.3** Ak Užívateľ nespĺni svoju povinnosť podľa čl. 8.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

**8.4** Spracúvanie osobných údajov Užívateľa v rozsahu Formulára je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.

**8.5** Užívateľ súhlasí s používaním jeho osobných údajov za účelom informovania Užívateľa o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Službou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Užívateľ kedykoľvek odvolať.

**8.6** Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľa. Zoznam sprostredkovateľov je uvedený na stránke [www.upc.sk](http://www.upc.sk).

**8.7** Poskytovateľ spracúva osobné údaje Užívateľa v informačnom systéme prostredníctvom sprostredkovateľa – spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

**8.8** Na základe § 13 ods. 3 zák. č. 428/2002 Z.z. Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa, aj keď o to Užívateľ písomne požiada.

**8.9** Užívateľ berie na vedomie, že zo všetkých telefonických rozhovorov uskutočnených medzi Poskytovateľom a Užívateľom môžu byť vyhotovované a ukladané zvukové záznamy, t.j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo jeho prejavov osobnej povahy. Záznamy budú použité na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality služieb ako aj posudzovania a vybavovania sťažností Užívateľa.

**8.10** Poskytovateľ je oprávnený so súhlasom Užívateľa zverejniť meno, adresu a telefónne číslo Užívateľa v telefónnom zozname, ktorý vydá Poskytovateľ alebo iný subjekt na to určený v zmysle povinnosti o univerzálnej službe. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť uvedené osobné údaje Užívateľa na ich zverejnenie v telefónnom zozname vydanom takýmto tretím subjektom. Za pravdivosť poskytnutých údajov zodpovedá Užívateľ.

**8.11** Užívateľ má právo požiadať o nezverejnenie údajov v telefónnom zozname, okrem prípadov stanovených zákonom. Nezverejnenie údajov Užívateľ v telefónnom zozname nemá vplyv na poskytovanie informácií o zlomyseľných alebo obťažujúcich volaniach.

## Čl. 9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

**9.1** Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní Služby.

**9.2** Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné nepríjemné náklady zo strany Užívateľa.

**9.3** Ak Užívateľ počas predchádzajúcich piatich mesiacov nevyužíval funkciu Služby – odkazová schránka, Poskytovateľ je bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa oprávnený odkazovú schránku Užívateľa deaktivovať, a zároveň ku dňu deaktivácie odstrániť jej obsah. V prípade deaktivácie odkazovej schránky Užívateľa podľa predchádzajúcej vety možno odkazovú schránku Užívateľa opätovne aktivovať po kontaktovaní ZS alebo iným vhodným spôsobom, ktorý určí Poskytovateľ.

**9.4** V prípade, ak Užívateľ nevyužíval funkciu Služby – odkazová schránka nepretržite po dobu šesť mesiacov, Poskytovateľ je oprávnený odkazovú schránku Užívateľa zrušiť a odstrániť jej obsah.

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

**9.6** Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softwarové alebo hardwarové zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

**9.7** Poskytovateľ má taktiež právo požadovať od Užívateľa 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 Užívateľ:

**9.7.1** má dlh voči Poskytovateľovi alebo

**9.7.2** vykázal v aktuálnom Zúčtovacom období alebo v predchádzajúcich Zúčtovacích obdobiach neprimerane vysoký náraz objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo

**9.7.3** podľa úvahy Poskytovateľa nebude v budúcnosti schopný riadne hrať svoje finančné záväzky.

**9.8** Poskytovateľ 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 Užívateľ neposkytuje záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Užívateľom.

**9.9** Ak účet elektronickej pošty pridelený Užívateľovi Poskytovateľom nebol počas predchádzajúcich piatich mesiacov používaný, Poskytovateľ je bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa oprávnený pozastaviť poskytovanie služby správy uvedeného účtu, a zároveň ku dňu pozastavenia poskytovania uvedenej služby odstrániť obsah uvedeného účtu. V prípade pozastavenia poskytovania služby podľa predchádzajúcej vety možno uvedenú službu opätovne aktivovať po kontaktovaní ZS alebo iným vhodným spôsobom, ktorý určí Poskytovateľ.

**9.10** Pokiaľ Užívateľ neuhradí cenu za poskytnutú Službu ani do 45 kalendárnych dní odo dňa splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený upokojiť svoje splatné pohľadávky voči Užívateľovi zo zloženej Zábezpeky.

**9.11** Ak účet elektronickej pošty pridelený Užívateľovi Poskytovateľom nebol používaný nepretržite po dobu šesť mesiacov, Poskytovateľ je oprávnený uvedený účet zrušiť a jeho obsah odstrániť. Poskytovateľ je bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa oprávnený prideliť adresu účtu elektronickej pošty zrušeného podľa predchádzajúcej vety inému Užívateľovi.

**9.12** Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ môže viesť databázu Užívateľom uskutočnených operácií v rámci Siete i mimo nej. Užívateľ týmto dáva súhlas Poskytovateľovi s pripadným meraním objemu prenášaných dát technickými prostriedkami Poskytovateľa, prípadne inými činnosťami obdobného charakteru výlučne za účelom súvisiacim s poskytovaním Služby. Poskytovateľ považuje taktó získané údaje za dôverné.

**9.13** Po uhradení všetkých záväzkov Užívateľa, vráti Poskytovateľ bez zbytočného odkladu Zábezpeku, resp., jej zostatok, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa skončenia platnosti Zloženiu zábezpeky, resp. jej zostatok vráti Poskytovateľ Užívateľovi pripísaním peňažných prostriedkov na bankový účet označený Užívateľom alebo prostredníctvom poštového peňažného poukazu. V súvislosti s poskytnutím zábezpeky nevzniká Užívateľovi nárok na akékoľvek úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých peňažných prostriedkov.

**9.14** Poskytovateľ je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať Sieť a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti Užívateľa, vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Užívateľa, 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, technickým auditom Siete alebo výkonom činnosti podľa čl. 11 Podmienok.

**9.15** Poskytovateľ 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 Užívateľovi.

## Čl. 10 Cena

**10.1** Užívateľ je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných pláťbách 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. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife.

**10.2** Vyučtovanie cien za poskytnuté služby sa uskutočňuje v pravidelných Zúčtovacích obdobiach. Pre určenie výšky cien vo vyučtovaní za Zúčtovacie obdobie sú rozhodujúce údaje podľa evidencie Poskytovateľa.

**10.3** Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby a Obdobie vyznačením v Formulári. Spôsob platby a Obdobie môžu byť menené dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimčných prípadoch, napr. pri zmene zúčtovacích cyklov, je Poskytovateľ oprávnený zmeniť Obdobie aj jednostranne.

**10.4** Posledným dňom splatnosti Ceny je pätnásť deň po začiatku aktuálneho Zúčtovacieho obdobia, ak nie je v Podmienkach, v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak. Pokiaľ Poskytovateľ vystaví čiastkovú faktúru v zmysle čl. 9.7 Podmienok je posledným dňom splatnosti siedmy kalendárny deň po vystavení čiastkovej faktúry Užívateľovi.

**10.5** Cena sa platí vopred na Obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Posledným dňom splatnosti Ceny je 15. (pätnásť) deň po začiatku Obdobia, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

**10.6** Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo Formulári, pokiaľ Poskytovateľ neoznámí iný bankový účet. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet Poskytovateľa najneskôr v posledný deň splatnosti. Ak je Užívateľovi posielaná faktúra, v prípade pochybnosti sa faktúra považuje za doručnú 5. (piaty) pracovný deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa na poštovú prepravu alebo zaslanie elektronickej poštou na Adresu elektronickej pošty.

**10.7** Užívateľ 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 Užívateľom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Užívateľa s úhradou Ceny.

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

**10.9** Poskytovateľ 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 vyznenia.

**10.10** Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

**10.11** Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.

**10.12** V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi 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 Užívateľom 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 Užívateľ platbu realizoval.

**10.13** Cenu uhradenú Užívateľom na Obdobie, počas ktorého Užívateľ po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho písomnej žiadosti v rovnakej lehote ako depozit podľa čl. 5.9 Podmienok.

**10.14** 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.

**10.15** Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

**10.16** Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.

## Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby

**11.1** Ak nie je dohodnuté inak, Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne tri mesiace, pričom medzi takýmto dvomi pozastaveniami musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Užívateľ povinný uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Po znovupripojení je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.

**11.2** Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Užívateľom je považované za zneužívanie Služby a za podstatné porušenie Zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj v z dôvodu iného zneužívania Služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl. 7 Podmienok nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení Služby následne informovať Užívateľa najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Užívateľa v primeranej lehote obnoví poskytovanie Služby v pôvodnom rozsahu.

**11.3** Poskytovateľ 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 oznámí Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámí aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

**11.4** Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplátí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako Služby, ani do 15 dní odo dňa splatnosti Ceny alebo iného záväzku, a to (I) až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a zaplatenia ceny za zdvojnásobenie podľa Tarifý alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

**11.5** Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

**11.6** Poskytovateľ je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 11.2 až 11.5 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

## Čl. 12 Zodpovednosť za škodu

**12.1** Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov avšak len po rozhraní Siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídania alebo odstránenia škody.

**12.2** Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ 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.

**12.3** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením a/alebo používaním koncového telekomunikačného zariadenia a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť a/alebo prevádzku.

**12.4** Poskytovateľ nezodpovedá za škody a iné ujmy, ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla odstránením správy elektronickej pošty, v ktorej príslušný software identifikoval vírus alebo ju označil za spam; Poskytovateľ nezodpovedá ani v prípade, ak software vyhodnotí správu elektronickej pošty nesprávne.

**12.5** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho Prijímača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Poskytovateľ nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti Prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.

**12.6** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou Počítača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku.

**12.7** Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich prevzatia Užívateľom až do ich odovzdania Poskytovateľovi.

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

**12.9** Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ 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.

**12.10** Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

**12.10.1** škoda bola spôsobená káblovým modermom alebo zariadením, ktoré nedodal Užívateľovi Poskytovateľ;

**12.10.2** škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Káblového modemu;

**12.10.3** Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;

**12.10.4** Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo

**12.10.5** bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

**12.11** Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Užívateľovho Prístupového hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do Siete, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s Dôvernou informáciou.

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

**12.13** Užívateľ 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 Poskytovateľom, (II) pripojením neautorizovaného Počítača na Sieť alebo (III) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

**12.14** Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

**12.15** Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

**12.16** Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, 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. 13 Odstraňovanie Porúch

**13.1** Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 6.4 Podmienok.

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

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

**13.4** V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou a/zariadeniami mimo Siete.

**13.5** V prípade, že na zariadení Poskytovateľa vznikla Porucha a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarifý aj vtedy, ak (I) Užívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.4 Podmienok a Poskytovateľ 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.

**13.6** V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarifý a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarifý aj vtedy, ak (I) Užívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.4 Podmienok a Poskytovateľ 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) Poskytovateľ vykonal zásahy do Počítača na požiadanie Užívateľa.

**13.7** Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškani so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

**13.8** Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

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

**13.10** V súlade s čl. 6.6 Podmienok Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek ujmu alebo škodu súvisiacu s poškodením alebo stratou dát Užívateľa, ktorá vznikne počas odstraňovania Poruchy alebo zásahov Poskytovateľa do Zariadení Poskytovateľa uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

## Čl. 14 Reklamačný poriadok

**14.1** Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

**14.2** Užívateľ 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 závaždy poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia.Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

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

**14.4** Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 5 dní, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa čl. 13 Podmienok, má Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomerne 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 Užívateľ včas ohlásí takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefonnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Užívateľ 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 Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

**14.5** Služba je poskytnutá vadne (nekválitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

**14.6** Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu vyhovieť.

**14.7** Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmešká 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.

**14.8** Poskytovateľ oznámi Užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie zásadne v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia.

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

**14.10** 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 Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi 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 Užívateľovi 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.

**14.11** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať, Užívateľ alebo koncový Užívateľ 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.

**14.12** V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa a Poskytovateľa.

## Čl. 15 Mlčanlivosť

**15.1** 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 – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovať ani poskytnúť tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

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

## Čl. 16 Doručovanie písomnosti

**16.1** Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ 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.

**16.2** Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Užívateľovi, za rovnomerné doručovanie prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronicou poštou na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúry, upomienky, Podmienky, tarify a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoveď a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronicou poštou sa písomnosť považuje za doručenú dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Užívateľa.

**16.3** Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia čl. 16.2 Podmienok.

**16.4** Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktné 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 Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktné adresy podľa čl. 8.2 Podmienok (I) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktné adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s pripadajúcimi úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktné adrese (viac ako 1 mesiac), je

Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

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

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

#### **Čl. 17 Zmena Zmluvy**

**17.1** Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby, spôsob platby a Obdobie.

**17.2** Užívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickou poštou zo svojej Adresy elektronickej pošty požiadať o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu Služby alebo Obdobia podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhoví najneskôr do 30 dní od jej prijatia. V prípade telefonickej žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Poskytovateľ stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie PIN kódom a variabilným symbolom.

**17.3** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo na Adresu elektronickej pošty oznámiť návrh na zmenu rozsahu Služby, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahov poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Období. Užívateľ má právo (I) z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo (II) zvoliť si inú Službu, spôsob a/alebo Obdobie v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie a ani nevypovedal Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu vypovedať Zmluvu ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny; ak toto právo nevyužije, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

**17.4** Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarify podľa čl. 18 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok a/alebo Tarify.

**17.5** Na zmenu Zmluvy podľa čl. 17.2 až 17.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch zmluvných strán.

**17.6** Užívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

**17.7** Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obojmi zmluvnými stranami.

#### **Čl. 18 Zmena Podmienok a Tarify**

**18.1** Poskytovateľ si v súlade s § 40 a nasl. Zákona vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarify vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify.

**18.2** Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarify, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne, na Adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS, elektronickou poštou) o tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarify najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Užívateľa.

**18.3** Ak Užívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak Užívateľ nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify. Nová Tarifa sa netýka Ceny uhradenej riadne a včas na Obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

#### **Čl. 19 Trvanie a zánik Zmluvy**

**19.1** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

**19.2** Zmluva zaniká (I) dohodou Užívateľa s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoveďou podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým užívateľom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému užívateľovi prostredníctvom toho istého Koncového bodu, (V) spôsobom dohodnutým v Podmienkach alebo (VI) 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.

**19.3** Užívateľ aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. Ak Užívateľ vypovie Zmluvu počas pozastavenia poskytovania Služby podľa čl. 11 Podmienok, takéto pozastavenie skončí ku dňu začiatku plynutia výpovednej lehoty určenému podľa predchádzajúcej vety. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

**19.4** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v iných článkoch Podmienok a v týchto prípadoch: (a) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé (b) v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinností Užívateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, (c) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu služieb, ktoré tvoria predmet Zmluvy, (d) ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom, prípadne správcom príslušnej nehnuteľnosti, (e) ak Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo (f) ak technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní, a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.

**19.5** Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní.

**19.6** Odstúpenie od Zmluvy je platné dorúčením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, resp. na Korespondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

**19.7** Užívateľ je oprávnený so súhlasom Poskytovateľa 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 Užívateľa pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

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

**19.9** V prípade porušenia záväzku Užívateľa stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi sumu zľavy z Ceny poskytnutej na základe kampane resp. zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v kampani..

**19.10** Zmluva zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupu.

#### **Čl. 20 Komplexnosť Zmluvy**

**20.1** 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.

#### **Čl. 21 Spoločné a záverečné ustanovenia**

**21.1** 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.

**21.2** Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

**21.3** Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obojmi zmluvnými stranami.

**21.4** Zmluva sa vyhotovuje v troch origináloch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva originály a Užívateľ jeden originál.

**21.5** Užívateľ svojim podpisom 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 obznanený s nárokmi na požadované technické parametre Počítača, so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch, komunikáciou Poskytovateľa a Užívateľa prostredníctvom Adresy elektronickej pošty Užívateľa a so všetkými súhlasí.

**21.6** Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 30. novembra 2011 a nadobúdajú účinnosť 1. januára 2012.

VP TEL TT 1/2012