

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY K ZMLUVE O PRIPOJENÍ A POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY uzavretej v zmysle 43 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1** Spoločnosť Wircom s.r.o (ďalej len poskytovateľ) vydáva tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len podmienky) a je obchodnou spoločnosťou zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 18026/N, ktorý v rámci predmetu svojho podnikania môže zabezpečovať poskytovanie dátových služieb prístupu do siete internet, prenos hlasu po sieti internet a budovanie rádiových, linkových, dátových, analógových komunikačných povelových sietí v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len zákon).
- 1.2** Poskytovateľ je v oblasti elektronických komunikácií na základe Všeobecného povolenia č. 1/2005 podľa zákona zriaďovateľom a prevádzkovateľom verejnej telekomunikačnej siete a poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby (služieb) sprostredkovania prístupu do siete Internet (ďalej len služba) a súvisiacich služieb s prístupom do siete Internet.

Článok 2

VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1 Cena** je cena za služby poskytované poskytovateľom podľa zmluvy o pripojení a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v cenníku služieb, alebo na základe vzájomnej dohody.
- 2.2 Zmluva o pripojení** (ďalej aj zmluva) je zmluva uzatvorená spravidla v deň pripojenia do siete Internet a je súhrnom práv a povinností poskytovateľa a účastníka.
- 2.3 Služba** je elektronická komunikačná služba prístupu do siete Internet poskytovaná pomocou bezdrôtovej, alebo pevnej linky poskytovateľom. K službe patria aj doplnkové služby (napr. elektronická pošta, doménové služby, web hosting, služby diskového priestoru a iné).
- 2.4 Internet** je medzinárodná telekomunikačná sieť na prenos dát.
- 2.5 Účastník** je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá si zvolila ako miesto pripojenia a inštalácie jej byt, izbu, alebo iný priestor, ktorý je kontrolovaný a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.
- 2.6 Sieť** je elektronická komunikačná sieť poskytovateľa, ktorú tvorí súhrn navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom a používaných na prenos dát. Súčasťou siete sú jej rozhrania.
- 2.7 Koncové zariadenie** je majetkom účastníka a je to osobný počítač, server, alebo router, ktorý je priamo pripojený do zariadenia umožňujúceho realizáciu MW spoja. Koncové zariadenie má na ethernetovom rozhraní statickú IP adresu pridelenú poskytovateľom.
- 2.8 Zariadenia** sú zariadenia umožňujúce realizáciu MW (mikrovlnného) spoja, prostredníctvom ktorých je možné pripojenie koncového zariadenia do siete poskytovateľa.
- 2.9 Pripojenie** je pripojenie koncového zariadenia účastníka do siete za účelom poskytovania služieb poskytovateľa.
- 2.10 Porucha** je stav, ktorý znemožňuje účastníkovi využívať služby v požadovanom rozsahu a v kvalite, v akej si služby objednal. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.
- 2.11 Inštalčný formulár** je vyplnený predpísaný formulár poskytovateľa potvrdený podpisom účastníka, na ktorom sú zakotvené iniciály účastníka, presný názov služby a cena podľa aktuálneho cenníka, alebo dohody, rozpis použitého materiálu pri inštalácii, pridelená IP adresa (adresy), cena za pripojenie do siete a dátum inštalácie.
- 2.12 Obchodné podmienky** sú tieto „Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti Wircom s.r.o. na poskytovanie služby prístupu do siete Internet.“

- 2.13 Koncové miesto** je miesto, ktoré účastník zvolil za miesto pripojenia.
- 2.14 Vyššia moc** je najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo pokus o ňu, prírodná katastrofa, požiar, štrajk, konanie na príkaz štatutárnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia, alebo konania orgánov verejnej správy.

Článok 3

PREDMET ZMLUVY

- 3.1** Predmetom zmluvy sú služby, ktoré pre účastníka zabezpečujú prístup do siete Internet. Službu je možné doplniť podľa požiadaviek účastníka alebo dohodnúť individuálne podmienky jej poskytnutia.
- 3.2** Zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje účastníkovi sprístupniť a poskytovať služby v dojednanom rozsahu a účastník sa zaväzuje platiť poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby podľa zmluvy, inštalčného formuláru a iných dodatkov a zákonov Slovenskej republiky (ďalej len SR).
- 3.3** Poskytovateľ pri poskytovaní služieb zriaďuje fyzické pripojenie koncového zariadenia účastníka do siete Internet, no nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú účastníkovi.
- 3.4** Podstatnou časťou zmluvy je inštalčný protokol.
- 3.5** Účastník dáva pred samotnou inštaláciou súhlas na vykonanie dohodnutých prác súvisiacich s inštalovaním a realizáciou umiestnenia zariadenia a zariadení poskytovateľa na vopred dohodnuté koncové miesto a na fyzické pripojenie koncového zariadenia účastníka k zariadeniu poskytovateľa. Pre túto činnosť sprístupní účastník poskytovateľovi všetky potrebné budovy a miestnosti.
- 3.6** Zmluva je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

Článok 4

PODMIENKY UZAVRETIA ZMLUVY

- 4.1** Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto podmienkach, ak nebudú dané podnety na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa zákona alebo podmienok. Zmluva sa podpisuje až po úspešnom vykonaní inštalácie koncového miesta.
- 4.2** Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak: poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo
- 4.2.1** v danej lokalite poskytovateľ nemá pokrytie signálom potrebným pre pripojenie do siete alebo
- 4.2.2** v danej lokalite neumožňuje sieť poskytovať službu alebo
- 4.2.3** účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu a podmienky alebo
- 4.2.4** účastník nesúhlasí s podmienkami,
- 4.2.5** koncové zariadenie účastníka neumožňuje, alebo obmedzuje poskytovanie služby alebo
- 4.2.6** jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od poskytovateľa požadovať, alebo
- 4.2.7** má on, alebo iný obchodný subjekt preukázateľne zlé skúsenosti s dodržiavaním platobnej disciplíny účastníka,
- 4.2.8** prevedenie inštalácie nie je možné vykonať bez porušenia BOZP, pravidiel pri prácach vo výškach

a samotné úkony by predstavovali riziko spôsobenia škôd na majetku, alebo ujmy na zdraví pracovníkov poskytovateľa, alebo iných osôb.

- 4.3** Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že účastník predloží potrebné dokumenty a doklady potrebné k uzavretiu zmluvy a má príslušné technické vybavenie splňajúce príslušné bezpečnostné, technické a právne predpisy a normy platné v Slovenskej Republike.
- 4.4** Zmluva môže byť uzavretá iba s jednou fyzickou alebo právnickou osobou.

Článok 5 SLUŽBY

- 5.1** Aktuálne informácie o druhu a rozsahu poskytovaných služieb ako aj o ich cenách sú uvedené na webovej stránke poskytovateľa.
- 5.2** Poskytované služby sú časovo a dátovo neobmedzené, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve o pripojení.
- 5.3** Poskytované služby sú bez viazanosti, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve o pripojení.
- 5.4** Súčasťou služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami od iných účastníkov v sieti.

Článok 6 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 6.1** Práva a povinnosti účastníka, ako zákazníka sú vymedzené v zákone, v týchto podmienkach a v zmluve o pripojení.
- 6.2** Účastník má právo:
- 6.2.1** na bezplatnú zmenu programu raz mesačne a to postupom podľa článku 12, minimálne 3 pracovné dni pred prvým dňom nasledujúceho mesiaca, v ktorom má byť zmena uskutočnená,
- 6.2.2** na bezplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru, ktoré nevznikli vinou účastníka alebo jeho koncových zariadení,
- 6.2.3** na odpustenie platby za nasledujúce obdobie, alebo jej pomenej čiastky z dôvodu obmedzeného prístupu do siete Internet a zlej kvality služby, ktorá vznikla chybou poskytovateľa a ktorej rozsah po reklamácii posúdi poskytovateľ. Toto právo zaniká, ak sa účastník neriadí reklamačným poriadkom.
- 6.2.4** prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
- 6.2.5** na vrátenie preplatku aj formou zľavy z nasledujúcej faktúry za poskytovanie služby,
- 6.2.6** písomne požiadať poskytovateľa o zmenu koncového miesta, pokiaľ v lokalite nového koncového miesta má poskytovateľ pokrytie. V prípade, že napriek tomu nebude možné z technických alebo ekonomických dôvodov pripojiť účastníka v novom koncovom mieste k sieti, je poskytovateľ povinný informovať účastníka, že môže zotrvať na pôvodnom koncovom mieste, alebo vypovedať zmluvu o pripojení,
- 6.2.7** užívať služby podľa zmluvy o pripojení,
- 6.2.8** umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie služieb,
- 6.2.9** obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na poskytovateľa.
- 6.3** Účastník nemá právo:
- 6.3.1** zasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení bez písomného súhlasu poskytovateľa. V prípade zariadení, ktoré sú vo vlastníctve účastníka, tento zákaz trvá len počas trvania zmluvy o pripojení.
- 6.3.2** umožniť manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa tretej osobe. V prípade, že nastane škoda takouto manipuláciou, je za ňu účastník v plnej výške zodpovedný a musí ju uhradiť.

6.4 Účastník má povinnosť:

- 6.4.1** platiť riadne a včas zriaďovací poplatok a cenu za poskytovanie služieb v súlade so zmluvou o pripojení,
- 6.4.2** po zistení poruchy postupovať podľa reklamačného poriadku,
- 6.4.3** umožniť plnenie práv a povinností poskytovateľa vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany poskytovateľa pri odstraňovaní porúch,
- 6.4.4** informovať poskytovateľa o krádeži, strate, alebo poškodení zariadení bezprostredne ako sa o udalosti dozvedel,
- 6.4.5** informovať poskytovateľa o zmene osobných údajov uvádzaných v zmluve. Pokiaľ účastník nesplní túto povinnosť, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti účastníkovi.
- 6.4.6** používať služby podľa zákonov SR a zmluvy o pripojení, prípadne písomných pokynov a návodov na webovej stránke poskytovateľa a pritom dodržiavať zásady správneho užívania služieb,
- 6.4.7** zabezpečiť svoje koncové miesto, alebo pripojenie pred zneužitím pripojenia do siete tretími osobami,
- 6.4.8** ak je pre realizáciu poskytovania služieb nutná odborná spolupráca, s dodávateľom koncového zariadenia, je účastník povinný ju na svoje náklady zabezpečiť,
- 6.4.9** zabezpečiť koncové zariadenie tak, aby bolo chránené pred napadnutím počítačovými vírusmi a iným obťažujúcim obsahom a aby nedošlo ich šíreniu do iných častí siete, alebo Internetu,
- 6.4.10** postarať sa o to, aby koncové zariadenie inštalované na koncovom mieste bolo napájané elektrickým prúdom, ktoré súvisí s prevádzkou poskytovanej služby ak nie je v zmluvných dokumentoch uvedené inak.

Článok 7

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 7.1** Práva a povinnosti poskytovateľa sú vymedzené v zákone, v týchto podmienkach a v Zmluve o pripojení.
- 7.2** Zariadenia poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa, (ak nie je v zmluve o pripojení tento stav upravený, alebo podmienený) a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať.
- 7.3** Poskytovateľ je povinný uchovávať len taký objem elektronickej pošty účastníka, aký je stanovený pre danú službu. V prípade, ak objem elektronickej pošty dosiahne 100% stanoveného objemu, poskytovateľ nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované účastníkovi. Odosielateľ bude informovaný o nedoručení správy.
- 7.4** Poskytovateľ je ďalej povinný:
- 7.4.1** prideliť a oznámiť účastníkovi jeho identifikačné číslo zákazníka (číslo zmluvy),
- 7.4.2** pokiaľ možno vopred a včas oznámiť výpadky, alebo obmedzenia, v poskytovaní služieb osobne, telefonicky, poštou, alebo elektronickou poštou,
- 7.4.3** zasielať účastníkovi riadne a včas prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytované služby,
- 7.4.4** oznámiť účastníkovi všetky potrebné nastavenia a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup k objednaným službám,
- 7.4.5** archivovať zmluvu o pripojení, inštalčný formulár a vystavené faktúry za poskytnuté služby účastníkovi,

- 7.4.6** odstrániť v čo najkratšej možnej lehote poruchy týkajúce sa služieb poskytovaných účastníkovi,
- 7.4.7** v prípade vydania nových podmienok a/alebo zmeny ceny služby najneskôr do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo zmeny ceny služby upovedomiť účastníka a/alebo sprístupniť ich na webovej stránke,
- 7.4.8** vybaviť reklamáciu zariadení účastníka dodaných poskytovateľom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od prevzatia zariadenia.
- 7.5** Poskytovateľ má právo:
- 7.5.1** kontrolovať elektronickú poštu účastníka za účelom zabezpečenia ochrany siete a služieb,
- 7.5.2** sledovať dáta prenášané účastníkom po sieti a analyzovať ich za účelom zabezpečenia ochrany siete a služieb,
- 7.5.3** na náhradu škody spôsobenú účastníkom jeho zariadeniami a koncovými zariadeniami,
- 7.5.4** obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb na nevyhnutný čas z dôvodu opráv, alebo vykonávania údržby zariadení poskytovateľa,
- 7.5.5** zablokovať, alebo zrušiť poskytovanie hostingových služieb účastníkovi vtedy, ak sa na webových stránkach účastníka nachádza materiál, ktorý je v rozpore s dobrými mravmi, podmienkami, alebo zákonmi SR,
- 7.5.6** zablokovať prijímanie súborov na server pri dosiahnutí 100% objedanej veľkosti schránky,
- 7.5.7** zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s podmienkami,
- 7.5.8** informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách služieb,
- 7.5.9** zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá pre účastníka neprimerané náklady,
- 7.5.10** uskutočniť telekomunikačné, hardwarové alebo softwarové zmeny v sieti, ak tieto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb,
- 7.5.11** zmeniť v súlade so zákonom jednostranne podmienky a/alebo cenu vydaním nových podmienok a/alebo ceny.

Článok 8

ZÁSADY SPRÁVNEHO UŽÍVANIA SLUŽIEB

- 8.1** Cieľom zásad správneho užívania služieb je najmä zabránenie používania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi, alebo ktorých porušenie zmluvy o pripojení by malo za následok zníženie kvality užívania služieb pre ostatných účastníkov.
- 8.2** Účastník sa zaväzuje riadne používať zariadenia, najmä sa účastník zaväzuje neprípadne k zariadeniam poskytovateľa ani ku koncovému miestu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom, alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych noriem a predpisov platných v SR.
- 8.3** Účastník nesmie poskytovať internetový prístup do siete a s tým súvisiace služby tretím osobám bez súhlasu poskytovateľa pokiaľ nie je v zmluve o pripojení uvedené inak.
- 8.4** Poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé služby. Ak účastník dosiahne 100% povoleného objemu za dané obdobie, poskytovateľ má právo obmedziť, alebo pozastaviť poskytovanie služby.
- 8.5** Pri posielaní a prijímaní správ elektronickou poštou (emailom), bude najmä nasledovné správanie sa účastníka považované za konanie v zlom úmysle:
- 8.5.1** vyhrážanie, urážanie alebo obťažovanie účastníkov Internetu prostredníctvom nevhodného slovníka, frekvenciou alebo veľkosťou emailových správ,
- 8.5.2** posielanie hromadných, reťazových, komerčných správ, oznámení, žiadostí o charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom osobám, ktoré si správu nevyžiadali,
- 8.5.3** posielanie frekventovaných, alebo veľkých správ a súborov s úmyslom narušenia servera.
- 8.6** Účastník je povinný brať ohľad na práva a záujmy ostatných účastníkov a dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity v sieti a internete:
- 8.6.1** preťaženie siete, ktoré má za následok, alebo ktoré vedie k podstatnému zníženiu rýchlosti, alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku siete,
- 8.6.2** získavanie prístupu do počítačových systémov a 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 porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
- 8.6.3** modifikovať alebo ničiť dáta iných účastníkov,
- 8.6.4** rozširovať vírusy,
- 8.6.5** používať a šíriť akékoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť siete alebo umožňujúce jej narušovanie,
- 8.6.6** monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných účastníkov alebo počítačových portoch,
- 8.6.7** úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodiť sieť alebo jej časť.
- 8.7** Na miestach v internete určených na komunikáciu a výmenu názorov alebo webových stránok sú najmä nasledovné aktivity zakázané a považované za porušenie zmluvy o pripojení:
- 8.7.1** zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov,
- 8.7.2** umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán,
- 8.7.3** umiestňovanie veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín,
- 8.7.4** falšovanie informácií v záhlaví správy,
- 8.7.5** porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán,
- 8.7.6** umiestňovanie alebo šírenie nepravdivých a protiprávnych informácií, ako napríklad detskej pornografie alebo rasistických materiálov,
- 8.7.7** obťažovanie, nadávanie, urážanie, vyhrážanie sa alebo úmyselné nvcovanie sa ostatným účastníkom Internetu,
- 8.7.8** opakované posielanie správ, alebo príspevkov,
- 8.7.9** šírenie informácií ktoré by mohli škodiť poskytovateľovi.
- 8.8** Účastník nesmie pri využívaní služieb zasahovať do počítačového systému poskytovateľovi iným, než dohodnutým spôsobom, predovšetkým sa nesmie pohybovať v iných, než jemu sprístupnených adresároch a používať systémové príkazy ktorými by menil nastavenia alebo funkciu systému.
- 8.9** Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl.8 podmienok je demonštratívne, za zneužitie poskytovaných služieb s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie služby.
- 8.10** Konanie účastníka, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl.8 podmienok sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služby za účelom

ochrany ostatných účastníkov siete, a následne informovať účastníka o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služby. Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia zmluvy, napr. domáhať sa náhrady škody. Ak poskytovateľ neodstúpil od zmluvy, znovu pripojí takéhoto účastníka, len ak účastník dostatočne preukáže že nebude o uvedenej činnosti pokračovať a zaplatí cenu za znovu pripojenie podľa aktuálneho cenníka.

Článok 9 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 9.1 Účastník berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom siete a internetu nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené.
- 9.2 Poskytovateľ aj účastník berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne viesť k strate účastníkových dát. Účastník je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát a poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či účastník také zálohovanie dát previedol, alebo nie.
- 9.3 Poskytovateľ zodpovedá za škody ním spôsobené v dôsledku zavinenej porušenia povinností uvedených v zákone, zmluve o pripojení alebo podmienkach. Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb, alebo iným spôsobom a to do výšky pomernej časti ceny určenej cenníkom alebo zmluvou o pripojení za dobu, počas ktorej nebola zákazníkovi poskytovaná služba na základe zavinenia poskytovateľom alebo nebola poskytovaná v požadovanom rozsahu a pokiaľ bola takáto škoda ohlásená poskytovateľovi podľa reklamačného poriadku. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb len v rámci siete poskytovateľa.
- 9.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie služieb v požadovanom rozsahu spôsobené najmä:
 - 9.5.1 vadami, či nevhodnosťou technického vybavenia a koncového zariadenia účastníka,
 - 9.5.2 nesprávnym postupom účastníka pri užívaní služieb,
 - 9.5.3 zavinením tretej osoby, ktorá spôsobila obmedzenie, znefunkčnenie alebo krádež služby účastníkom,
 - 9.5.4 zásahom, poškodením, alebo krádežou zariadení poskytovateľa alebo účastníka,
 - 9.5.5 nedodržaním zmluvy o pripojení, podmienok, alebo zákonov SR účastníkom,
 - 9.5.6 udalosťou, ktorú poskytovateľ nemohol predvídať (ako napr. výpadok el. energie, udalosti zavinené vyššou mocou, atď.),
 - 9.5.7 udalosťou, ktorej nápravu poskytovateľ nemá v kompetencii vykonať.
- 9.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah bezpečnosť dát na účastníkovom počítači, ani dát prenášaných cez sieť alebo mimo siete poskytovateľa. Zodpovednosť za dáta a ich obsah nesie účastník ktorý ich vyžiadal alebo poslal.
- 9.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu, alebo inú ujmu spôsobenú neprijatím správ elektronickej pošty.
- 9.8 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zneužitím prístupových hesiel neoprávnenou osobou.
- 9.9 V prípade krádeže zariadení má poskytovateľ právo dočasne neposkytnúť služby v stanovenom rozsahu alebo neposkytnúť vôbec, alebo vypovedať zmluvu bez nutnosti náhrady škody účastníkovi.
- 9.10 Účastník nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania objednaných služieb treťou osobou. V prípade porušenia povinností podľa

tohto odseku je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v cenníku za každé také porušenie a účastník je povinný zaplatiť.

- 9.11 Účastník nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke účastníka ako aj za informácie a údaje použité účastníkom v súvislosti s užívaním služieb.
- 9.12 V prípade škody spôsobenej účastníkom má poskytovateľ právo žiadať od účastníka náhradu.

Článok 10

CENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 10.1 Účastník sa zaväzuje platiť riadne a včas za poskytované služby cenu vrátane zliav, príplatkov, pokút a bezplatného poskytovania služby vo výške podľa faktúry na bankový účet poskytovateľa (uvedený na faktúre) za podmienok stanovených v tomto článku. Zaplatenie riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na bankový účet poskytovateľa najneskôr v dátume splatnosti uvedeného na faktúre. V opačnom prípade má poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez náhrady účastníkovi až do doby, kým platbu neuhradí a účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a účastník je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymożenie takejto dlžnej čiastky vrátane nákladov na upomienky a súdne poplatky.
- 10.2 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru bez predchádzajúceho písomného vyzoznenia aspoň 10 pracovných dní pred dátumom splatnosti.
- 10.3 Účastník je povinný pri každej platbe prevodom na účet uviesť variabilný, alebo špecifický symbol ktorý je uvedený na faktúre.
- 10.4 Účastník nemá právo robiť akékoľvek zrážky, zmeny cien alebo platieb.
- 10.5 Poskytovateľ môže udeliť účastníkovi zľavu z cien uvedených v cenníku s prihľadnutím na iné okolnosti, ktoré súvisia s uzavretím zmluvy, ako aj nižšiu kvalitu služieb.
- 10.6 Náhradu škody účastníkovi je poskytovateľ oprávnený poskytnúť ako zľavu z najbližšieho pravidelného poplatku. V prípade presiahnutia celej sumy pravidelného poplatku sa zľava presunie aj na ďalšie pravidelné poplatky
- 10.7 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy voči pohľadávkam účastníka, a to jednostranným započítaním s účinkami dohody o započítaní.
- 10.8 Cena za poskytovanie služieb uhradená účastníkovi na obdobie počas ktorého účastník po ukončení zmluvy už služby nevyužíva sa účastníkovi nevracia. Tak isto sa účastníkovi po ukončení zmluvy o pripojení nevracajú všetky jednorazové platby, akou je aj zriaďovací poplatok.
- 10.9 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy o pripojení bez ohľadu na to, či účastník skutočne využíval služby.
- 10.10 U účastníkov, u ktorých právne predpisy budú umožňovať poskytovateľovi doručovať faktúry účastníkovi v elektronickej forme do jeho kontaktnej emailovej schránky uvedenej v zmluve je poskytovateľ oprávnený na takýto spôsob vyúčtovania ceny. Nedoručenie faktúry nie je dôvodom na neuhradenie záväzku.
- 10.11 Poskytovateľ má právo meniť ceny bez nutnosti ohľadnenia zmeny účastníkovi, pokiaľ sa jedná o zmenu v prospech účastníka, (poskytnutie vyšších rýchlostí bez zmeny paušálu, poskytnutie vyšších rýchlostí bez zmeny paušálu, zlacnenie služieb, zvýšenie limitov atď.) V prípade zmeny v neprospech účastníka je poskytovateľ povinný túto zmenu oznámiť účastníkovi aspoň 10 dní vopred.

Článok 11

PORUCHY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 11.1 Účastník je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení elektronicou poštou na

adresu zverejnenú na webových stránkach poskytovateľa, telefonicky na číslo zverejnené na webových stránkach poskytovateľa alebo osobne a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Doba poruchy sa počíta od dňa a hodiny kedy bola ohlásená účastníkom.

- 11.2** V prípade, že za poruchu je zodpovedný účastník, poskytovateľ na žiadosť účastníka môže poruchu odstrániť a účastník je povinný hradiť náklady spojené s odstránením poruchy podľa cenníka. Ak účastník po zistení poruchy na jeho koncovom zariadení, alebo iných jeho zariadeniach nesúhlasí s hradeným odstránením poruchy a poskytovateľovi vznikli lokalizovaním tejto poruchy priame i nepriame náklady (servisný výjazd, hodinová sadzba, atď.), je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi poplatok podľa cenníka.
- 11.3** V prípade výjazdu kvôli ohlásenej poruche, ktorá bola klamlivo ohlásená, alebo v prípade, že nie je možné odstrániť poruchu kvôli prekážkam na strane účastníka má poskytovateľ právo vyúčtovať účastníkovi základný poplatok podľa cenníka.
- 11.4** Účastník má možnosť reklamovať nesprávne vyfakturovanú cenu za služby písomne alebo elektronickou poštou pred dátumom splatnosti faktúry, pričom je povinný uviesť správnu cenu a jej odôvodnenie. Uplynutím tejto lehoty nárok na reklamáciu zaniká.
- 11.5** Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu.
- 11.6** Účastník má možnosť reklamovať kvalitu poskytovanej služby poskytovateľom so žiadosťou na prešetrenie dostupnosti služby v jeho koncovom mieste. Poskytovateľ je povinný účastníka do 3 dní informovať o stave jeho pripojenia, o možnosti riešenia a náprave nájdenej poruchy. V prípade úplnej nefunkčnosti dodávanej služby poskytovateľom je poskytovateľ povinný do 24 hodín poruchu odstrániť a o odstránení informovať účastníka.
- 11.7** Poskytovateľ každú reklamáciu zaeviduje a v čo najkratšej lehote prešetrí. Ak nebude možné reklamáciu vybaviť do 30 dní od jej doručenia poskytovateľ oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušovanie podmienok alebo zmluvy.

Článok 12

PRERUŠENIE, OBMEDZENIE, POZASTAVENIE A UKONČENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

- 12.1** Poskytovateľ je oprávnený:
- 12.1.1** pozastaviť, alebo obmedziť poskytované služby z dôvodov opravy, porúch alebo údržby zariadení poskytovateľa, verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci a/alebo rozhodnutia príslušného orgánu bez toho, aby sa to považovalo za porušenie zmluvy. Na obmedzenie alebo pozastavenie služieb z dôvodov uvedených v tomto odseku je poskytovateľ oprávnený až pokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služieb,
- 12.1.2** na základe porušenia práv a povinností v čl. 4,8,9 alebo 10 dočasne pozastaviť poskytovanie služieb kým nedôjde k náprave, alebo jednostranne vypovedať zmluvu.
- 12.2** Každé prerušenie, obmedzenie, pozastavenie alebo ukončenie poskytovania služby je poskytovateľ povinný oznámiť účastníkovi osobne, telefonicky, elektronickou poštou na čísla a adresy označené ako kontaktné, alebo na webovej stránke poskytovateľa.
- 12.3** Účastník má právo bezplatne požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb na dobu neurčitú a následne požiadať o bezplatné znovu pripojenie. O znovu pripojenie musí účastník po dočasnom odpojení požiadať najneskôr do 12 mesiacov od dňa požiadania o dočasné odpojenie. Ak účastník v tejto lehote po dočasnom odpojení o opätovné pripojenie nepožiadava, poskytovateľ má právo jednostranne odstúpiť od zmluvy.

Článok 13

KVALITA, ÚROVEŇ, DOSTUPNOSŤ a RÝCHLOSŤ PRIPOJENIA

- 13.1** Dostupnosť služby medzi účastníkom a prípojným bodom v sieti: 99%.
- 13.2** Maximálna doba nástupu na opravu poruchy 12 hodín od nahlásenia (počas bežnej pracovnej doby poskytovateľa).
- 13.3** Maximálna doba opravy poruchy 24 hodín od nástupu na opravu.
- 13.4** Plánovaná údržba max. 5 hodín mesačne, alebo v súčte plánovaných opráv 12 hodín pol ročne. Oznamy o plánovaných údržbách zverejní poskytovateľ minimálne dva dni vopred na svojich webových stránkach.
- 13.5** V prípade porušenia maximálnej doby nástupu na opravu alebo doby opravy má účastník nárok na zľavu za príslušné obdobie v objeme alikvotnej čiastky za nefunkčnosť služby v pomere za mesačnú úhradu služby poskytovanej poskytovateľom v nasledujúcom fakturačnom období.
- 13.6** Garancia služby je poskytovaná v rámci nosnej infraštruktúry siete.
- 13.7** Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepájania na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.
- 13.8** Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť účastníkov prístup k otvorenému internetu.
- 13.9** Ak poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
- 13.10** Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak poskytovateľ takúto službu účastníkovi poskytuje, na žiadosť účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
- 13.11** Údaje o rýchlostiach jednotlivých služieb pripojenia k internetu sú presne špecifikované v cenníku. Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii 5GHz rovná hodnote Maximálnej rýchlosti nižšieho Programu Služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho Programu Služieb je hodnota Minimálnej rýchlosti 25 percent z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu. Hodnota Minimálnej rýchlosti pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii 5GHz pre Program Služby GLOBAL je na úrovni 50 percent a pre Program Služby EXPRESS a ULTRA na úrovni 38 percent Maximálnej

rýchlosti pri danom Programe Služieb internetového prístupu.
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. 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 Download a Upload. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako Maximálna rýchlosť pre daný program Služby; Bežne dostupná rýchlosť a Minimálna rýchlosť sa pri programe Služby poskytovanej v Redukovanom profile odvodzujú od Maximálnej rýchlosti programu Služby poskytovanej v Redukovanom profile.

Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Sieťe a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).

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 kvalita prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj kvalita signálu Účastníka od prístupového bodu – čím je kvalita signálu nižšia, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov pripojených na rovnakom prístupovom bode; 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 Sieťi 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.

- 13.12** Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od garantovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje garantovanú rýchlosť s dohodnutou toleranciou, tak sa nejedná o vadu služby. Účastník by mal možnosť odchýlky (tolerancie) od garantovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvolil si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka (tolerancia) od garantovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
- 13.13** Poskytovateľ účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby :
- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
 - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak

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

- 13.14** V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku v zmysle platného cenníka poskytovateľa.
- 13.15** Ak bude účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
- 13.16** V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou poskytovateľom, a v prípade, ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo písomne; odpoveď na sťažnosť zasiela poskytovateľ účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku (Článok 11 týchto všeobecných zmluvných podmienok).

Článok 14 MLČANLIVOSŤ

- 14.1** Všetky prístupové heslá sú považované za dôverné informácie.
- 14.2** Po skončení zmluvných vzťahov poskytovateľ bezodkladne zlikviduje osobné údaje účastníka.
- 14.3** Poskytovateľ je oprávnený:
- 14.4.1** získať a spracúvať osobné údaje účastníka, ktorými sú okrem osobných údajov podľa zákona aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu, alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, spolupráce a poskytovanie súčinnosti podľa zákona,
 - 14.4.2** viesť databázu účastníkov v sieťi,
 - 14.4.3** informovať účastníka o službách a vykonávať prieskumy spokojnosti so službami.
- Poskytovateľ osobné údaje:
- 14.5.1** osobe, ktorá sa identifikuje, ako oprávnený zástupca účastníka,
 - 14.5.2** inej právnickej, alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky poskytovateľa od účastníka.

Článok 15 ZMENA, TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

- 15.1** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú (ďalej len viazanosť).
- 15.2** Zmluvu môže jednostranne vypovedať poskytovateľ bez nutnosti vyplatíť účastníkovi náhradu s možnosťou žiadať od účastníka náhradu za škody vzniknuté počas trvania zmluvy v prípadoch oprávnených zákonom a v prípadoch ak účastník:

- 15.2.1** zasiahne do zariadení poskytovateľa, ktoré sa používa na poskytovanie služieb, alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe hoc aj z nedbanlivosti, alebo
- 15.2.2** nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani 45 dní po dni splatnosti, alebo
- 15.2.3** k pripojeniu do siete používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- 15.2.4** opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu používania služby, alebo
- 15.2.5** opakovane poruší podmienky zmluvy, alebo
- 15.2.6** opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi jej kontrolu, alebo
- 15.2.7** zneužíva službu, alebo umožní jej zneužívanie podľa čl. 8 podmienok.
- 15.3** Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služieb.
- 15.4** Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením, alebo zrušením poskytovania služieb účastníkovi.
- 15.5** Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, alebo
 - b) dohodou zmluvných strán;
 - c) výpoveďou;
 - d) zrušením;
 - e) zánikom účastníka v prípade, že sa jedná o právnickú osobu.
- 15.6** Zmluvu môže jednostranne vypovedať účastník aj bez udania dôvodu kedykoľvek, pokiaľ sa jedná o zmluvu bez viazanosti. V prípade zmluvy s viazanosťou má poskytovateľ právo účtovať poplatok za predčasné ukončenie poskytovania služieb vo výške súčtu všetkých ostávajúcich poplatkov po dobe viazanosti.
- 15.7** Zmluva môže byť vypovedaná kedykoľvek po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán.
- 15.8** V prípade úmrtia účastníka môže dedič nahlásiť poskytovateľovi zmenu v osobe účastníka a predložiť potrebné doklady k zaregistrovaniu dediča alebo môže požiadať o okamžité zrušenie poskytovaných služieb po splatení pohľadávok poskytovateľa voči zomrelému účastníkovi.
- 15.9** Zmluva a podmienky sa môžu meniť na základe dohody účastníka a poskytovateľa formou písomného dodatku k zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 15.10** Zmluva sa mení aj zmenou podmienok a cenníka. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových, alebo zmenených podmienok a/alebo cenníka. Pokiaľ účastník nesúhlasí s novým cenníkom alebo podmienkami, má právo odstúpiť od zmluvy, alebo dohodnúť s poskytovateľom zľavu alebo individuálnu cenu.

- 15.11** Účastník je oprávnený písomne požiadať o zmenu v poskytovaní služieb vyplnením príslušného formulára z www stránky poskytovateľa, následným podpísaním a odoslaním poštou na adresu poskytovateľa ak taký formulár existuje.
- 15.12** Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu účastníka a bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu s titulom tohto prevodu.
- 15.13** Odstúpenie od zmluvy je platné dňom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu účastníka resp. poskytovateľa.

Článok 16 SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1** Písomnosti bude poskytovateľ doručovať účastníkovi na adresu označenú ako fakturačnú, alebo elektronickou poštou na adresu označenú ako kontaktnú v zmluve o pripojení
- 16.2** Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytuje druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa zmluvy o pripojení. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a súvislosti so zmluvou o pripojení boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.
- 16.3** Každá zo zmluvných strán svojim podpisom potvrdzuje, že si podmienky a zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal.
- 16.4** Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a účastníkom vzniká dňom, kedy je zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 16.5** Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, zmluvnými dokumentmi a Cenníkom.
- 16.6** Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.
- 16.7** Tieto všeobecné zmluvné podmienky boli vydané poskytovateľom dňa 15.apríla 2016 a nadobúdajú účinnosť dňa **1.mája 2016**.

V _____, dňa _____

.....
podpis účastníka