

Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby Pripojenie do Siete Internet

Čl. I. Úvod a pojmy

1. **Priemyselný park Štúrovo, a.s.**, so sídlom: Továrenská 1, 94303 Štúrovo, IČO: 31410146, DIČ: 202041551, IČ DPH: SK 2020415551, zápis v Obchodnom registri: Okresný súd Nitra, oddiel Sa, vložka č. 10458/N (ďalej len „Podnik“), je obchodnou spoločnosťou, ktorá je oprávnená poskytovať prostredníctvom Siete Internet verejné elektronické komunikačné služby.
2. Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy sa rozumie
 - a) „**Službou**“ verejná elektronická komunikačná služba pripojenia do Siete Internet, ktorá je bližšie špecifikovaná v Zmluve a v Cenníku a za ktorú prináleží Podniku odplata za jej poskytovanie podľa Cenníka,
 - b) „**Systémom**“ súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Podnikom a používaných na prenos dát; rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi; rozhraním Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Účastníka na Sieť Internet; súčasťou Systému sú Zariadenia,
 - c) „**Zariadeniami**“ všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť pre potreby Zariadenia Služby, Inštalácie Služby a poskytovania Služby,
 - d) „**Zmluvou**“ zmluva zakladajúca zmluvný vzťah medzi Účastníkom a Podnikom, na základe ktorého bude Účastníkovi poskytovaná Služba,
 - e) „**Všeobecnými podmienkami**“ tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby,
 - f) „**Cenníkom**“ je sadzobník jednotlivých zložiek odplaty za poskytovanie Služby,
 - g) „**Účastníkom**“ osoba, ktorá uzavrela s Podnikom Zmluvu, a ktorá je koncovým užívateľom Služby,
 - h) „**Záujemcom**“ osoba, ktorá prejavila záujem uzavrieť s Podnikom Zmluvu,
 - i) „**Sieťou Internet**“ medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát,
 - j) „**Zriadením Služby**“ vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania; Zriadením Služby začína tiež plynúť doba určitá, resp. doba viazanosti uvedená v Zmluve; týmto dňom sa Služba zároveň začína spoplatňovať,
 - k) „**Inštaláciou Služby**“ fyzická inštalácia a konfigurácia Zariadení, ktoré majú v mieste poskytovania Služby slúžiť Účastníkovi pre potreby poskytovania Služby,
 - l) „**Zákonom**“ zákon č. 351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Čl. II. Predmet Zmluvy

1. Zmluvou sa Podnik zaväzuje Účastníkovi zriadiť a poskytovať Službu. Podstatnými náležitosťami Zmluvy sú dohodnutý druh verejnej služby a miesto jej poskytovania. Pokiaľ nie je výška odplaty za Službu dohodnutá v Zmluve, výška odplaty sa stanovuje v súlade s Cenníkom.
2. Zmluva sa uzatvára na základe objednávky, v ktorej Záujemca uvedie svoje identifikačné údaje, druh požadovanej Služby a miesto požadovaného poskytovania Služby. Objednávku je možné Podniku doručiť i elektronickým spôsobom na emailovú adresu internet@ppsturovo.sk.

3. Zmluva sa uzatvára písomne. Podnik uzatvorí zmluvu so Zájemcom na základe objednávky na poskytovanie Služby po predložení príslušných dokladov, ktoré preukazujú totožnosť Zájemcu, prípadne osoby konajúcej jeho menom alebo v jeho zastúpení a jeho fakturačnú adresu, a prípadne ďalšie doklady o skutočnostiach, ktoré pri uzatváraní Zmluvy vznikne potreba preukázať.

Čl. III.

Cena a platobné podmienky

1. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Účastník je povinný za Službu platiť vopred za kalendárny mesiac počnúc dňom zriadenia Služby v súlade s Cenníkom. Účastník a Podnik sa môžu i po uzavretí Zmluvy dohodnúť na zmene frekvencie platieb.
2. Odplata za Službu je splatná mesačne na bankový účet Podniku s uvedením variabilného symbolu do 14. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa odplata platí. Číslo bankového účtu Podniku je uvedený v Zmluve, ako aj na webovej stránke www.ppsturovo.sk. Variabilným symbolom je číslo Zmluvy s Účastníkom.
3. Faktúra/ vyúčtovanie za Služby sa doručuje elektronicky na emailovú adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve. Faktúra/ vyúčtovanie za Služby sa považuje Účastníkovi za doručené momentom jeho doručenia na túto emailovú adresu. Účastník je povinný v Zmluve uviesť emailovú adresu, ktorá je schopná prijímať a ukladať pre neskoršie využitie emailové správy s prílohou vo formáte pdf a príslušnú emailovú schránku v tomto stave udržiavať, alebo oznámiť Podniku inú vhodnú emailovú adresu. Pokiaľ Účastník poruší túto povinnosť platí, že faktúra/ vyúčtovanie za Službu bolo Účastníkovi doručené v čase, v akom by bolo doručené, pokiaľ by k porušeniu tejto povinnosti nedošlo.
4. Pokiaľ Účastník neuvedie emailovú adresu pre doručovanie faktúry/ vyúčtovania za Služby alebo si praje doručovať faktúru/ vyúčtovanie v listinnej podobe, bude mu faktúra/ vyúčtovanie za Služby doručované v listinnej podobe v súlade s Cenníkom.
5. V prípade, že nie je Služba poskytovaná celý príslušný kalendárny mesiac, výška odplaty sa pomerne zníži.
6. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Podnik nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Podnik povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

Čl. IV.

Práva a povinnosti Účastníka a Podniku

1. Podnik ma právo na:
 - a) zaplatenie odplaty za poskytnutú Službu,
 - b) náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
 - c) odmietnutie uzatvorenia Zmluvy pokiaľ to stanoví Zákon alebo Všeobecné podmienky, predovšetkým však v prípade, ak
 - i) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- ii) Zájemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
 - iii) Zájemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, alebo
 - iv) jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo dobrými mravmi.
- d) dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodu
- i) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - ii) nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo
 - iii) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie,
- e) obmedzenie poskytovania Služby počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,
- f) požadovať od Účastníka zaplatenie poplatku za každé zaslanie upozornenia podľa ustanovenia písm. d) ods. ii. a iii. tohto bodu,
- g) požadovať od Účastníka zaplatenie poplatku za obnovenie poskytovania Služby po jej dočasnom prerušení alebo obmedzení,
- h) požadovať od Účastníka zaplatenie ďalších poplatkov stanovených Cenníkom.
2. Podnik je povinný
- a) predkladať Účastníkovi prehľadnú a zrozumiteľnú faktúru/ vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
 - b) v súlade s čl. VII oznámiť Účastníkovi zmenu Všeobecných podmienok.
 - c) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ods. 1 písm. c),
 - d) pri uzatvorení Zmluvy získať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
 - e) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Účastník má právo na:
- a) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
 - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
 - c) zasielanie faktúry/ vyúčtovania za Služby,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineneho Podnikom; toto právo musí uplatniť v príslušnom Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
4. Účastník je povinný:
- a) používať Službu v súlade so Zákonom, so Zmluvou a so Všeobecnými podmienkami,
 - b) platiť odplatu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy a Cenníka, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry/ dokladu o vyúčtovaní,
 - c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov.

- d) umožniť plnenie všetkých povinností Podniku počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku,
 - e) využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb bývajúcich s ním v spoločnej domácnosti v prípade, že je fyzickou osobou – nepodnikateľom,
 - f) využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu alebo potreby svojich zamestnancov pri plnení pracovných úloh v prípade, že je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom,
 - g) zamedziť využívanie Služby treťou osobou, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia.
5. Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov potrebných pre pripojenie koncového zariadenia Účastníka a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových Zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zriadenie Služby a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou Zriadenia Služby aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním na svoje náklady a zodpovednosť.
 6. Účastník je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 5 tak, aby nedošlo k zneužitiu Služby. Účastník je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Podniku.
 7. Účastník je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek servisných zásahov Podniku uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Podniku, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi uhradiť.
 8. V prípade, ak nastane na strane Účastníka akákoľvek zmena v údajoch uvedených v Zmluve predovšetkým v údajoch o jeho osobe alebo kontaktných údajoch, Účastník sa zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať Podnik, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala.
 9. Podnik komunikuje s Účastníkom predovšetkým prostredníctvom elektronickej pošty uvedenej v Zmluve alebo oznámenej Podniku Účastníkom. Inak Podnik s Účastníkom komunikuje tiež telefonicky, prostredníctvom služby krátkych správ (SMS) alebo písomne (korešpondenčne).
 10. Kontaktné údaje Podniku:
 - a) internetová adresa: www.ppsturovo.sk
 - b) e-mail: internet@ppsturovo.sk
 - c) tel.: +421948615511

Čl. V.

Zodpovednosť Podniku a Účastníka

1. Podnik je zodpovedný za akúkoľvek poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Podniku zo Zmluvy, a to v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Všeobecných podmienok.
2. Zodpovednosť Podniku pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej

Podniku najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom táto udalosť nastala, inak toto právo Účastníka zaniká.

3. Podnik nezodpovedá za vznik porúch Služby, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.
4. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.
5. Účastník je výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
6. Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená tretou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potencionálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Siete Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.
7. Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom Všeobecnými podmienkami, nie však ušlý zisk.
8. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Podniku bolo spôsobené konaním Účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
9. Podnik nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovho hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.
10. Podnik je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkovi škodu, za ktorú zodpovedá, a to buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
11. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Podniku porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo Zariadenia alebo Siete Podniku, neoprávneným zasahovaním do poskytovania Služby alebo zneužívaním Služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osobe.
12. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v Sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením spamu alebo iným neoprávneným konaním.

Čl. VI. Služba

1. Sieť, prostredníctvom ktorej je Účastníkom poskytované pripojenie k Sieti internet, je pod neustálym dohľadom a monitoringom sieťových administrátorov Podniku, ktorí pre tieto účely využívajú rôzne nástroje. Účelom meraní je odhaľovanie stavu, kedy by mohlo dôjsť k dosiahnutiu alebo presiahnutiu kapacity Siete alebo jej jednotlivých bodov a umožniť tak včasné riešenie vzniknutej situácie predovšetkým posilnením spojov.
2. Koncové zariadenie, ktoré slúži k priamemu pripojeniu k bezdrôtovej sieti Podniku, bez ohľadu na to, či je vo vlastníctve Účastníka alebo Podniku, je spravované výhradne Podnikom po celú dobu poskytovania Služby.
3. Prevádzka v Sieti je riadená výhradne za účelom zaistenia rozdielnych technických požiadaviek na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Tieto opatrenia Podnik zavádza vždy s ohľadom na ich primeranosť, transparentnosť, nediskriminačnosť a proporcionalitu a bez ohľadu na obchodné kritéria. Tieto opatrenia nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Podnik však žiadnu službu, protokol či port pri spojení do siete internet neblokuje. Opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré Podnik uplatňuje nemajú žiaden vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
4. Podnik nevykonáva opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú opatrenia uvedené v ods. 3, najmä neblokuje, nespomaľuje, nemení, neobmedzuje, nenarúša, neznehodnocuje a nediskriminuje špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie. To neplatí ak je to potrebné, a iba tak dlho, ako je potrebné, aby:
 - a) sa dodržali legislatívne akty Európskej únie (EÚ) alebo vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom EÚ, ktorým Podnik podlieha, alebo opatrenia, ktoré sú v súlade s právom EÚ, ktorými sa vykonávajú takéto legislatívne akty EÚ alebo vnútroštátne právne predpisy, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami;
 - b) sa zachovala integrita a bezpečnosť siete, služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete a koncového zariadenia koncových užívateľov; alebo
 - c) sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako.
5. V prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia je Podnik oprávnený v závislosti od jej závažnosti prijať zodpovedajúce opatrenia, ktoré môžu spočívať aj v dočasnom obmedzení prístupu k Službe. V prípade, že to nebude v rozpore s charakterom narušenia alebo ohrozenia, Podnik obmedzenie prístupu k Službe vopred Účastníkom oznámi.
6. Podnikom proklamovaná rýchlosť pripojenia do Siete Internet je v závislosti od úrovne dohodnutej Služby stanovená ako maximálna rýchlosť tohoto pripojenia. Nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie rýchlostného parametru po celú dobu poskytovania Služby. Skutočne dosahovaná rýchlosť pripojenia môže byť závislá na kvalite signálu bezdrôtového spoja, počte pripojených Účastníkov, objeme aktuálne prenášaných dát v Sieti, aktuálnych poveternostných podmienkach, výpadkoch ale znížení kvality služieb poskytovaných Podniku subdodávateľmi, a pod. Podnik negarantuje minimálnu rýchlosť pripojenia k Sieti Internet, prevádzka v Sieti je však za účelom zachovania spokojnosti účastníkov dôsledne monitorovaná. Podnik zaručuje Účastníkovi cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby. Podnik garantuje časovú dostupnosť Služby pripojenia k Sieti Internet na úrovni 99 %.

Čl. VII.

Zmena Všeobecných podmienok a zmena Cenníka

1. Podnik a Účastník sa dohodli, že ak dôjde k inej ako podstatnej zmene Všeobecných podmienok a/alebo Cenníka, Podnik vydá nové znenie Všeobecných podmienok alebo Cenníka, zverejní ich na webovej stránke Podniku a Účastníka o tejto skutočnosti informuje. Nové znenie Všeobecných podmienok sa stane pre strany záväzným dňom nadobudnutia ich účinnosti, nie však skôr, ako je o zmene Všeobecných podmienok Účastník informovaný.
2. Ak dôjde k podstatnej zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka, Podnik je povinný vydať nové Všeobecné podmienky alebo Cenník najmenej jeden mesiac pred dňom nadobudnutia ich účinnosti, v tej istej lehote ich zverejniť na webových stránkach Podniku a informovať Účastníka o tejto zmene, ako aj o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, ak nové Všeobecné podmienky alebo Cenník neakceptuje. Podnik o týchto skutočnostiach informuje Účastníka písomne, elektronickou poštou alebo, službou krátkych správ (SMS); oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Za podstatné zmeny Všeobecných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Za podstatné zmeny Všeobecných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa strany Zmluvy písomne dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
4. Podnik a Účastník sa dohodli na tom, že k podstatným zmenám Všeobecných podmienok môže dôjsť v prípade, ak nastane rozumná potreba takej zmeny alebo doplnenia, napr. potreba zmeniť, či výslovne upraviť určité práva a povinnosti strán v nadväznosti na zmenu právneho predpisu, dostupných technológií, situácie na trhu alebo obchodnej politiky Podniku.
5. Zmenu Všeobecných podmienok výhradne z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov nie je možné považovať za podstatnú zmenu Všeobecných podmienok. Podnik v takom prípade nové Všeobecné podmienky vyhlási a o znení nových Všeobecných podmienok pred nadobudnutím ich účinnosti vhodnou formou informuje Účastníka.
6. Zvýšenie niektorej z položiek Cenníka v dôsledku legislatívnych zmien, zvýšenie niektorej z položiek Cenníka alebo pridanie novej položky, pokiaľ nie sú súčasťou pravidelnej zložky odplaty alebo zníženie niektorej z položiek Cenníka sa nepovažuje za podstatnú zmenu Cenníka.

Čl. VIII.

Reklamačný poriadok

1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu alebo vadu poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Reklamáciu je Účastník oprávnený podať Podniku elektronicky e-mailom, písomne alebo do protokolu na kontaktnom mieste Podniku do 30 dní od zistenia vady poskytnutej Služby alebo Zariadenia alebo do 30 dní od doručenia faktúry/vyúčtovania za Službu v prípade reklamácie správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu.
2. Účastník ma tiež právo reklamovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia Podnikom; toto právo musí uplatniť spôsobom podľa ods. 1 najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

3. Výsledky šetrenia reklamácie oznámi Podnik Účastníkovi písomne do 30 dní od podania reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie tejto odplaty. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 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.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
6. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa ods. 4, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
8. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre podľa Cenníka.
9. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak sa na základe reklamácie zistí, že dôvodom zlej kvality poskytovaných Služieb je vada na Zariadení (ďalej len ako „Vadné Zariadenie“), je Účastník oprávnený požadovať odstránenie týchto väd len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „Nové Zariadenie“). Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený požadovať odstránenie väd Vadného Zariadenia akýmkoľvek spôsobom uvedeným v ustanovení § 436 zákona 513/1991 Obchodného zákonníka, okrem spôsobu uvedeného v predchádzajúcej vete tohto bodu Všeobecných podmienok. Podnik je povinný bezodkladne po zistení Vadného Zariadenia odoslať Účastníkovi Nové Zariadenie na vlastné náklady.

Čl. IX.

Právo a súdna príslušnosť, riešenie sporov

1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo strán riešené miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.

3. Podnik a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.
4. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Ak Podnik na túto žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
5. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa predpisu upravujúceho alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.
6. Orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa predpisu upravujúceho alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“). V ostatných prípadoch týkajúcich sa Zmluvy je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.
7. Úrad rieši iné spory ako spory podľa ods. 4 až 6, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákomom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „Návrh“) s Podnikom.
8. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
 - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
 - c) názov a sídlo Podniku,
 - d) predmet sporu,
 - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
 - f) návrh riešenia sporu.
9. K Návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
10. Ak Návrh neobsahuje náležitosti podľa ods. 8 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa ods. 9, Úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch Návrhu, vyzve Účastníka, aby nedostatky Návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov Návrhu. Ak Účastník nedostatky Návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
11. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa reklamačného poriadku.
12. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného Návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného Návrhu.

13. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Podnikom a Účastníkom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Podnik upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 12, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Čl. X.

Zánik zmluvného vzťahu a ukončenie poskytovania Služby

1. Zmluvný vzťah založený Zmluvou zaniká
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b) dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) ak tak ustanovuje zákon.
2. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
3. Zmluvný vzťah založený Zmluvou uzatvorenou na dobu určitú nezanikne podľa bodu 1 písm.
 - a) pokiaľ Účastník vhodným spôsobom Podniku, aspoň 3 pracovné dni pred uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, neoznámí, že si už naďalej nepraje pokračovať vo využívaní poskytovanej Služby. V takom prípade platí, že Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.
4. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu Podnik:
 - a) oznámí podstatnú zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje; Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie
 - b) neoznámil podstatnú zmenu Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; Účastník má v takom prípade právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Všeobecných podmienok; Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
 - d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
5. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
 - a) opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadení alebo Systému, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.

6. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú bez udania dôvodu.
7. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac pre obe zmluvné strany.
8. Od zmluvy na dobu určitú môže Účastník odstúpiť zaplatením odstupného vo výške 100,-€ (slovom: jednosta euro). To platí i v prípade, že strany si už plnili čo i len čiastočne. V tomto prípade tiež platí, že zmluva sa ruší zaplatením odstupného.
9. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu:
 - a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
 - b) z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby; ak podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením a
 - c) tiež z dôvodov, pre ktoré je oprávnený podľa bodu 5 tohto článku od Zmluvy odstúpiť.
10. V prípade, že Účastník poruší svoje povinnosti vyplývajúce z čl. IV ods. 4 Všeobecných podmienok a Podnik podľa čl. X. ods. 5 Všeobecných podmienok preto odstúpi od Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú alebo takúto Zmluvu vypovie podľa čl. X. ods. 9 písm. c) Všeobecných podmienok, je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie poplatku (zmluvnej pokuty) za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške stanovenej Cenníkom.

Čl. XI.

Ochrana osobných údajov

1. Podnik v okamihu uzavretia Zmluvy získava na spracúvanie osobné údaje Účastníka. Ochrana týchto osobných údajov podlieha nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a ustanoveniam zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podnik sa stáva prevádzkovateľom uvedených osobných údajov.
2. Podnik informuje Účastníka o dôležitých skutočnostiach v súvislosti s ochranou osobných údajov prostredníctvom osobitného dokumentu.

Čl. XI.

Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov účinných na území Slovenskej republiky.
2. Tieto všeobecné podmienky sú súčasťou Zmluvy uzatváratej so Záujemcom a so Zmluvou tvoria jednotný neoddeliteľný celok. V prípade rozporu Zmluvy a Všeobecných podmienok má prednosť Zmluva.
3. Zmluva zakladá a vymedzuje právny vzťah medzi Podnikom a Účastníkom, jej súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník.
4. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.

5. Účastník podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky a Cenník pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis na Zmluvu.
6. Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10. 2020.