



Všeobecné podmienky spoločnosti na poskytovanie verejnej elektronickej služby sprostredkovania prístupu do siete internet.

Tlapnet SK, a.s., so sídlom Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava, IČO: 52 329 160, zapísaná v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6935/B (ďalej len „TSK“ alebo „poskytovateľ“) vydáva v zmysle § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „ZEK“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej služby (ďalej len „služba“). Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „VP“) upravujú podmienky poskytovania služby a práva a povinnosti poskytovateľa a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

1 Vymedzenie základných pojmov

1.1 „Služba“, je sprostredkovanie prístupu do siete internet prostredníctvom rôznych technických riešení pripojenia podľa možností poskytovateľa alebo sprievodné, prípadne dodatočné služby, a je spoplatňovaná na základe cenníkov, ktorých presný popis, názov, predmet, obsah a vlastnosti sú vymedzené v platnom cenníku alebo popise služby podľa zvoleného typu produktu alebo produktového balíčka.

1.2 „Internet“, je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou s využitím programových, technických a informačných zdrojov iných výpočtových systémov zapojených do internetu.

1.3 „Prístup do siete internet“ je pripojenie jednotlivého zariadenia účastníka do internetu umožňujúce účastníkovi používať jeho jednotlivé aplikácie.

1.4 „Zmluva o poskytovaní služby“ (ďalej len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi TSK, ako poskytovateľom a účastníkom v zmysle § 84 ZEK. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a platný cenník služieb.

1.5 „Podstatné zmeny zmluvných podmienok“ sú také zmeny v zmysle ZEK, ktorými poskytovateľ jednostranne v neprospech účastníka zmení zmluvné podmienky týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmena kvality poskytovanej služby alebo zmena času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby, zmluvných pokút a ďalších sankčných ustanovení. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa považuje aj zmena tých podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá bola priamo alebo nepriamo vyvolaná v súvislosti so zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

1.6 „Záujemca“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá svojim konaním prejavila slobodnú vôľu o poskytnutie služby.

1.7 „Účastník“ je osoba záujemcu, ktorá platne uzavrela zmluvu o poskytovaní služby so spoločnosťou TSK.

1.8 „Cenník“ je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný spoločnosťou TSK. Cenník taktiež bližšie špecifikuje spôsob a podmienky poskytovania služby, resp. produktové balíčky služieb spoločnosti TSK, ďalších servisných služieb, ceny zariadení, doplnkových služieb,



výšku zmluvných pokút za porušenie povinností podľa zmluvy, ako aj ďalšie podmienky, za ktorých sa uplatnia.

1.9 „ Porucha“ je stav, ktorý úplne alebo čiastočne znemožňuje poskytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom na obnovenie funkčnosti služby je potrebné vykonať technický zásah alebo iné vhodné opatrenie.

1.10 „ Prístupové meno a heslo“ slúži na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete TSK. Prístupové meno a heslo udelí poskytovateľ účastníkovi pri zriadení služby. Spoločnosť TSK je oprávnená zabezpečiť overenie prístupu účastníka aj iným vhodným technickým riešením v súlade s vývojom v oblasti informačných technológií.

1.11 „ Protokol o zriadení služby“ je písomný doklad, ktorým TSK potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.

1.12 „ Nevyhnutná súčinnosť“ znamená poskytnutie všetkej nožnej súčinnosti zo strany účastníka, ktorá bude potrebná na plnenie povinností poskytovateľa zo zmluvy, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a objektov, v ktorých sa nachádzajú zariadenia na poskytovanie služby a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, prevádzke, údržbe, kontrole alebo oprave zariadení potrebných k zabezpečeniu poskytovania služieb zo strany poskytovateľa.

1.13 „ Dodatočné služby“ sú služby (okrem poskytovania služieb prístupu do siete internet), ktoré tretie strany poskytujú prostredníctvom poskytovateľa (najmä poskytovanie príjmu televízneho, rozhlasového vysielania, IPTV, prenájom zariadení potrebných na príjem televízneho a rozhlasového vysielania prostredníctvom internetu a podobne...). Podmienky poskytovania dodatočných služieb sa spravujú týmito VP alebo osobitnými podmienkami poskytovateľa pre daný typ dodatočnej služby, v prípade ak budú poskytovateľom vydané. Dodatočné služby sú poskytované zo strany tretích strán ako prevádzkovateľov prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania na základe platne udelených licencií a riadne uzavretých zmlúv s poskytovateľmi obsahu a ochrannými zväzmi autorskými.

1.14 „ Nediskriminačný postup“ znamená rovnaké zaobchádzanie a zmluvné podmienky pre všetkých účastníkov bez ohľadu na fakt, či je účastník v omeškaní s platením vystavených faktúr za poskytované služby. Postup poskytovateľa pri neplatení vystavených faktúr za poskytované služby je rovnaký pre všetkých účastníkov bez rozdielu v zmysle ustanovení týchto VP nasledovne:

2 Podmienky poskytovania služby

2.1 Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi TSK ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných alebo iných sietí a účastníkmi týchto služieb v zmysle ZEK a ostatných platných právnych predpisov SR.

2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby na základe zmluvy, ktorú s ním účastník uzavrel, a ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VP. Definícia jednotlivých poskytovaných služieb, balíčkov služieb a doplnkových služieb, ktoré sú obsiahnuté v cenníku alebo popise služieb a voľne dostupné [v](#) elektronickej podobe na elektronickej stránke poskytovateľa (ďalej len „web stránka poskytovateľa“).

2.3 Technické podrobnosti o službe sú uvedené v popise služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníku a protokolu o zriadení služby a je voľne dostupná v elektronickej podobe na web stránke poskytovateľa.



2.4 TSK poskytuje službu na základe zmluvy. TSK môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

- a) poskytovanie služby nie je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky možné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
- b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom TSK alebo iného poskytovateľa služby alebo iný poskytovateľ služby už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napr. podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní,
- c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

2.5 Službu je zo strany poskytovateľa možné poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé druhy pripojenia a ak má funkčné a správne nastavené technické vybavenie, ktoré zodpovedá technickým normám a špecifikáciám pre danú službu.

2.6 TSK sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia protokolu o zriadení služby.

2.7 Prenosové rýchlosti sú uvedené v cenníku alebo popise služby, a sú voľne prístupné na [webovej stránke poskytovateľa](#). Spôsob stanovenia parametrov rýchlostí je uvedený v informáciách o opatreniach pre zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu.

2.8 Informácie o druhoch, rozsahu, cenách a podmienkach dodávky služieb poskytovaných poskytovateľom sú verejne prístupné na [webovej](#) stránke poskytovateľa alebo prostredníctvom zákazníckeho servisu a na kontaktných miestach poskytovateľa. Adresy kontaktných miest sú uvedené [webovej](#) stránke poskytovateľa.

2.9 Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ nezodpovedá pri poskytovaní služieb za obsah prenášaných správ alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti internet, hoci sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom objednaných služieb, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.

2.10 Účastník berie na vedomie, že informácie zverejnené na [webovej](#) stránke poskytovateľa viac ako 7 (sedem) dní sa berú ako účastníkovi známe a zrozumiteľné, napr.: informácie o výlukách, nových službách a zmenách týchto podmienok.

2.11 Tieto VP upravujú primárne zmluvný vzťah „poskytovanie elektronických komunikačných služieb“. Iné doplnkové alebo dodatočné služby (napr. webhosting, televízie cez internet, satelit, telefónne služby atď.) sa riadia primerane tiež týmito všeobecnými podmienkami alebo všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvných partnerov poskytovateľa, prostredníctvom ktorých sa tieto služby účastníkovi poskytujú.

3. Postup pri uzatváraní zmluvy

3.1 Zmluva sa uzatvára na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky TSK. Formulár zmluvy je voľne prístupný v sídle TSK, v jeho pobočkách a na [webovej](#) stránke poskytovateľa. Ak sa zmluva neuzatvára v prítomnosti záujemcu, TSK pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. TSK je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.

3.2 Pri procese uzatvárania zmluvy môže poskytovateľ požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti





elektronickými prostriedkami. V prípade, ak poskytovateľ požiada záujemcu o predloženie dokladov, je tento povinný ich predložiť poskytovateľovi.

3.3 Podpísanú zmluvu záujemca v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí poskytovateľovi. Dňom doručenia zmluvy poskytovateľovi sa táto považuje za platne uzavretú a účinnú. Ak záujemca spolu so zmluvou nedoručí všetky doklady potrebné na riadne uzavretie zmluvy, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia relevantných dokladov zo strany záujemcu.

3.4 V prípade ak záujemca nie je vlastníkom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie zariadenia nevyhnutného na riadne poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka a jeho súhlas s využitím rozvodov. TSK je oprávnený vyžiadať si od účastníka pred zriadením služby alebo kedykoľvek počas trvania zmluvy súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby.

3.5 Ak sa pre zriadenie prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu v mieste pripojenia, je možné uzatvoriť zmluvu len za podmienky, že záujemca si zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súčinnosť a súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného okruhu a jeho využitím pre účely poskytovania služby v zmysle zmluvy. Účastník je povinný podrobne inštruovať poskytovateľa na základe pokynov vlastníka alebo správcu o inštalácii a umiestnení vnútorného okruhu.

3.6 Ak je účastník vlastníkom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu, podpisom zmluvy vyslovuje súhlas s jeho využitím na realizáciu služby a preberá zodpovednosť za jeho bezpečnosť, inštaláciu a prevádzkovanie. Účastník je povinný presne usmerňovať, inštruovať a kontrolovať poskytovateľa pri realizácii samotného pripojenia, tak aby zvolené postupy naplnili bezpečnostné a prevádzkové požiadavky všeobecne platných právnych predpisov pre jeho vybudovanie, inštaláciu a prevádzkovanie.

3.7 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú na majetku účastníka alebo tretích osôb, ktoré udelili svoj súhlas s vybudovaním a zriadením pripojenia v zmysle bodov 3.5 a 3.6, ak táto vznikla v priamej súvislosti s inštrukciami účastníka počas realizácie pripojenia k službe.

4 Práva a povinnosti poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok povinný:

- a) poskytovať služby podľa zmluvy, týchto všeobecných podmienok, špecifikácie služieb a platných cenníkov v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
- b) udržiavať svoje siete v takom technickom a prevádzkovom stave potrebnom pre riadne plnenie zmluvy a stanovenom príslušnými právnymi predpismi,
- c) na vlastné náklady najmenej 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny týchto všeobecných podmienok, resp. zmluvných podmienok, uverejniť informáciu o tejto zmene v každej svojej prevádzke a na [webovej stránke poskytovateľa](#), a zároveň o tomto uverejnení informovať účastníka písomne, elektronickou poštou alebo formou SMS, pokiaľ sa jedná o podstatnú zmenu zmluvy alebo všeobecných podmienok v zmysle bodu 1.5 týchto VP, predovšetkým o zmenu podmienky týkajúcej sa zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmena kvality poskytovanej služby alebo zmena času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby, zmluvných pokút a ďalších sankčných ustanovení, je poskytovateľ povinný preukázateľne informovať účastníka o danej





zmene a tiež o jeho práve ukončiť zmluvu ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny, a to bez prípadnej zmluvnej pokuty za predčasné ukončenie zmluvy, ak nové všeobecné podmienky nebude účastník akceptovať. Právo ukončiť zmluvu podľa tohto ustanovenia nevzniká, ak dôjde k zmene zmluvy na základe zmeny právnej úpravy alebo rozhodnutia regulačného úradu,

d) odstraňovať poruchy vzniknuté v sieťach či na zariadeniach poskytovateľa v zmysle reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, spravidla však do 7 (siedmych) pracovných dní od ich nahlásenia prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa. Pri inom spôsobe nahlásenia poskytovateľ negarantuje odstránenie poruchy podľa tohto odseku. Ak bude porucha spôsobená v dôsledku trestného činu tretej osoby alebo pôsobenia okolností vylučujúcich zodpovednosť poskytovateľa (vyššou mocou) alebo nastanú iné nepredpokladané okolnosti, pre ktoré nebude možné dodržať lehotu stanovenú v predchádzajúcej vete, bude poskytovateľ pri odstraňovaní porúch postupovať bez zbytočného odkladu a pri zohľadnení oprávnených záujmov účastníka,

e) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete a to elektronickou poštou, formou SMS alebo na webovej stránke [poskytovateľa](#),

f) plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, nariadením GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov,

g) Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, poskytovateľ poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr zvolenou formou služby, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému účastníkovi [webovej](#) stránke poskytovateľa,

h) informovať účastníka spôsobom, ktorý si zvolil pre zasielanie vyúčtovania, a to najskôr 3 mesiace a najneskôr šesť týždňov pred uplynutím účinnosti zmluvy o blížiacom sa ukončení zmluvy a o možnostiach jej predĺženia,

i) poskytnúť účastníkovi informácie o primeraných nediskriminačných postupoch poskytovateľa v zmysle všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických telekomunikácií a poštových služieb v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka, okrem podvodu trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia zo strany účastníka, ktoré budú prístupné na webovej stránke poskytovateľa

4.2 Poskytovateľ je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení podmienok oprávnený:

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytovanej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, môže poskytovateľ bez súhlasu účastníka postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe,

b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytovateľa,

c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na čas nevyhnutný na vykonanie opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických príčin,





d) zmeniť IP adresu alebo prístupové kódy účastníka z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov aj bez súhlasu účastníka,

e) uplatniť opatrenia riadenia prevádzky, ktoré môžu mať negatívny vplyv na odozvu, rýchlosť sťahovania alebo nahrávanie, a môžu obmedziť dostupnosť niektorých služieb, a to najmä vzhľadom na zabezpečenie integrity siete; tieto obmedzenia nie sú nikdy porušením zmluvy zo strany poskytovateľa. Súkromie zákazníkov a ich osobné údaje sú vždy chránené v súlade s právnymi predpismi, práva účastníka nie sú v tomto smere nijako dotknuté,

f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany elektronickej komunikačnej siete a služieb, ak sa domnieva, že zavedenie takejto ochrany je v prospech účastníka alebo elektronickej komunikačnej siete a elektronických komunikačných zariadení,

g) jednostranne meniť VP, cenníky, vrátane výšky pravidelných poplatkov alebo podmienky marketingových akcií, ako aj podmienky poskytovania Služieb, a to najmä v prípade zmeny právnych predpisov, rozhodnutia regulačného úradu, zavedenia nových služieb a technológií alebo z dôvodu zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií,

h) neumožniť využitie zvýhodnenej inštalácie služieb záujemcom, proti ktorým sa vedie konkurzné konanie, alebo sú vedení ako povinní v centrálnej evidencii exekúcií a ďalej záujemcom, ktorí majú platnú zmluvu o poskytovaní služieb s poskytovateľom na dobu dlhšiu ako 13 mesiacov alebo trvajúcu dlhšie ako 13 mesiacov,

ch) po skončení platnosti zmluvy požadovať od účastníka vrátenie telekomunikačných zariadení mu poskytnutých zo strany poskytovateľa, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa. Účastník je povinný tieto zariadenia vrátiť poskytovateľovi v stave zodpovedajúcom primeranému opotrebovaniu a funkčné do 5 dní odo dňa skončenia platnosti zmluvy na vlastné náklady. Účastník môže od poskytovateľa požadovať demontáž telekomunikačných zariadení za poplatok v zmysle platného cenníka.

i) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných telekomunikačných služieb, ak účastník:

1) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie. Za zneužitie služby sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov, šírenie vírusov, obsahu a informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi a iným tomu obdobným konaním,

2) nezaplatí cenu služby ani po upozornení formou upomienky o možnosti obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby zo strany poskytovateľa,

3) podstatným spôsobom porušuje zmluvné a VP a bol na toto porušovanie upozornený zo strany poskytovateľa,

4) účastník sa nachádza v likvidácii, konkurze alebo v inom obdobnom konaní voči nemu, ktoré je voči nemu vedené zo strany štátnych orgánov,

5) existujú závažné technické alebo prevádzkové dôvody, najmä ak hrozí závažné zníženie bezpečnosti a integrity siete v dôsledku poškodenia alebo zničenia elektronického komunikačného zariadenia,

6) účastník porušuje svoje povinnosti zo zmluvy a týchto VP alebo užíva sieť na iné účely ako je využívanie služieb,

7) účastník používa zariadenie nespĺňajúce technické požiadavky pre prevádzku v Slovenskej republike alebo podľa technických požiadaviek poskytovateľa,





8) neprevzal, resp. sa nepodarilo účastníkovi doručiť listy, vyúčtovanie, upomienky a iné písomnosti zaslané zo strany poskytovateľa alebo účastník ich prevzatie odmietol.

j) monitorovať prevádzku sietí a použiť ďalšie vhodné technické prostriedky, aby zistil či preveril zneužitia služieb.

5 Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok oprávnený:

a) riadne využívať služby, ktoré mu boli zriadené v súlade s všeobecnými podmienkami, zmluvou a cenníkom,

b) požadovať na základe zmluvy, všeobecných podmienok a platného cenníka zriadenie, zmeny nastavenia a zrušenie čiastkových služieb,

c) ohlasovať poruchy služieb postupom podľa reklamačného poriadku prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa, v zmluve a týchto VP. Poskytovateľ je ďalej oprávnený v prípade pochybností o oprávnenosti a dôveryhodnosti takého hlásenia, požadovať písomné potvrdenie osobného alebo telefonického ohlásenia poruchy.

d) umožniť použitie služieb tretej osobe. Ak bude účastník vyžadovať za takéto použitie služieb odplatu alebo umožní použitie služieb v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou, môže tak robiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa. Ak nebude žiadosť účastníka o súhlas zo strany poskytovateľa vybavená najneskôr do 6 mesiacov odo dňa jej doručenia, má sa za to, že súhlas nebol daný. V prípade porušenia povinnosti účastníka získať súhlas poskytovateľa podľa tohto odseku je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ako je uvedená v zmluve a cenníku za každé takéto porušenie povinnosti v zmysle tohto odseku,

e) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom, toto právo je možné uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, inak zaniká,

f) požiadať poskytovateľa o zaslanie písomnej (fyzickej) verzie zmluvy za predpokladu, že bola zmluva uzavretá digitálne.

5.2 Účastník je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok povinný:

a) po celú dobu účinnosti zmluvy preukázateľne písomne oznamovať poskytovateľovi zmenu svojich osobných a identifikačných údajov, a to najmä zmenu mena alebo obchodného mena firmy, zmeny právnej formy, adresy sídla, bydliska alebo miesta podnikania, fakturačné adresy, adresy elektronickej pošty, telefónneho a bankového spojenia, IČO, DIČ, a to najlepšie v primeranom predstihu najneskôr však do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny. Poskytovateľ môže požadovať predloženie identifikačných dokladov preukazujúcich správnosť uvedených údajov,

b) nevykonávať zmeny na zariadení siete ani do týchto zariadení akýmkoľvek spôsobom zasahovať,

c) užívať služby len spôsobom, ktorý je v súlade s VP, príslušnými návodmi na obsluhu telekomunikačných zariadení, a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu služieb poskytovaných iným osobám,

d) riadne a včas platiť za poskytnuté služby v súlade so zmluvou, všeobecnými podmienkami a cenníkom,





- e) chrániť osobné a identifikačné údaje účastníkov a užívateľov, prevádzkové, lokalizačné údaje a dôvernosť komunikácií fyzických a právnických osôb pri poskytovaní služby, o ktorých sa pri používaní služieb dozvedel,
- f) dostaviť sa na písomnú výzvu poskytovateľa zo závažných dôvodov súvisiacich s poskytovaním služieb osobne na prerokovanie veci a riadiť sa v danej veci pokynmi poskytovateľa,
- g) pri zistení poruchy služby postupovať podľa reklamačného poriadku poskytovateľa,
- h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužitie služby v súlade s ustanoveniami ZEK,
- i) Používať službu v súlade so zákonom a zásadami používania tak aby:
 - a) neboli ohrozené etické pravidlá správania sa, mravnej výchovy alebo poctivého obchodného styku,
 - b) použitím služby účastník nepodporí akúkoľvek nezákonnú činnosť, obťažujúcu komunikáciu alebo siri poplašnú správu alebo vyhrážku,
 - c) nenarušil sieť, vrátane akéhokolvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo sieti.

6 Telekomunikačné zariadenia na poskytovanie objednaných služieb

6.1 Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, sú technické zariadenia a ich súčasti zapožičané účastníkovi, prostredníctvom ktorých sú služby poskytované, vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa alebo v prípade dodatočných služieb vo vlastníctve tretích strán (ďalej len „zariadenia poskytovateľa“) a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať. V prípade, že je zariadenie vo vlastníctve účastníka nie je poskytovateľ zodpovedný za prípadné poruchy a nefunkčnosť služieb v dôsledku zásahu účastníka do tohto zariadenia. Účastník má možnosť plánovaný zásah do svojho zariadenia konzultovať s poskytovateľom.

6.2 Účastník je povinný si obstarat' vlastné funkčné hardvérové a softvérové prostriedky potrebné pre príjem služieb (ďalej len „zariadenia pre príjem služieb“), ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, aj vstupné a výstupné zariadenia potrebné pre pripojenie k neverejnému prístupovému bodu.

6.3 Účastník sa zaväzuje riadne užívať všetky zariadenia poskytovateľa a je povinný zabezpečiť, aby zariadenia pre príjem služieb, ktoré pripája podľa ich návodu a pokynov poskytovateľa do elektronickej komunikačnej siete poskytovateľa, spĺňali podmienky ustanovené osobitnými právnymi predpismi a zaväzuje sa nepripojovať k zariadeniu poskytovateľa žiadne prístroje, ktoré neboli schválené poskytovateľom alebo nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Účastník zodpovedá za stav svojich zariadení na príjem služieb, ktoré pripája na zariadenia poskytovateľa vrátane nastavenia parametrov.

6.4 Účastník je povinný vrátiť všetky poskytnuté zariadenia poskytovateľovi na adresu niektorého z kontaktných miest najneskôr do 5 dní od skončenia zmluvného vzťahu založeného zmluvou, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo, pod sankciou uvedenou v zmluve. Za účelom vrátenia zariadenia poskytovateľovi sa účastník môže spojiť s poskytovateľom prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa.





6.5 Účastník nie je oprávnený s prenajatým alebo požičaným zariadením nakladať v rozpore so záujmami poskytovateľa. Účastník nesmie najmä zmeniť miesto jeho inštalácie bez vedomia poskytovateľa, poskytovať ho ako zálohu, scudziť ho alebo ho vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Účastník nie je oprávnený do zariadenia poskytovateľa akokoľvek zasahovať ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od poskytovateľa súhlas.

6.6 Účastník je povinný informovať poskytovateľa o odcudzení, krádeži, strate, zničení alebo poškodení zariadenia poskytovateľa alebo doplnkového zariadenia najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po vzniku takejto udalosti. Ak dôjde k zničeniu, odcudzeniu alebo poškodeniu zariadenia alebo jeho časti podľa predchádzajúcej vety zavinením (aj z nedbanlivosti) účastníka, má účastník právo na jeho výmenu alebo dodanie nového zariadenia, až po zaplatení náhrady vzniknutej škody poskytovateľovi, ak bude poskytovateľ tento nárok voči nemu uplatňovať.

7 Cena, vyúčtovanie ceny, platobné podmienky, zmluvná pokuta a doručovanie

7.1 Účastník je povinný uhradiť za poskytnuté služby cenu vo výške stanovenej v platnom cenníku a v súlade s týmito VP. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac.

7.2 Zákonný zástupca, ktorý uzavrel zmluvu za maloletého účastníka, sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté služby spoločne a nerozdielne s účastníkom.

7.3 Cena za poskytované služby vrátane zliav, príplatkov, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých ju možno meniť obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle TSK, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež prístupný na [webovej](#) stránke poskytovateľa. AK nie je cena dojednaná individuálne v zmluve, je určená odkazom na cenník.

7.4 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to formou vydania nového cenníka alebo dodatku k platnému cenníku služieb. Poskytovateľ zverejní zmeny cenníka prostredníctvom [svojej](#) webovej stránky a sprístupní v jeho sídle alebo pobočkách.

7.5 Všetky poplatky vyúčtované podľa zmluvy bude účastník hradiť na účet poskytovateľa uvedený na faktúre, pokiaľ nebude dohodnuté inak. Poskytovateľ vyúčtuje poskytovanie služieb klientovi faktúrou spravidla k prvému dňu v mesiaci, ku ktorému sa faktúra vzťahuje. Faktúra aj vyúčtovanie budú účastníkovi zasielané spôsobom, ktorý si zvolí v zmluve. Ak si účastník žiadny spôsob zasielania vyúčtovania nezvolí, platí, že žiada o zasielanie vyúčtovania do zákazníckeho portálu. Zákazník sa zároveň zaväzuje udržiavať si do zákazníckeho portálu aktívnej prístupové údaje a s obsahom zákazníckeho portálu sa pravidelne, aspoň 1 x mesačne, zoznamovať. Účastník zodpovedá za správne (bezchybné) uvedenie fakturačnej adresy (poštovej či elektronickej); v prípade chybného uvedenia alebo neoznámenie jej zmeny sa nezbujuje povinnosti cenu služieb uhradiť v lehote a spôsobom uvedeným v zmluve, resp. vo vyúčtovaní.





7.6 Pre komunikáciu medzi účastníkom a poskytovateľom sa použijú kontaktné údaje uvedené účastníkom v zmluve. Pokiaľ účastník neoznámi poskytovateľovi zmenu kontaktných údajov, platí, že bolo doručené riadne, ak bolo doručené na poslednú uvedenú kontaktnú adresu alebo na adresu uvedenú v zmluve alebo neskôr oznámenú ako trvalé bydlisko. Ak faktúra za služby bez ohľadu formu jej vyhotovenia, nie je klientovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia. Klient je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť poskytovateľovi. Ak tak klient v lehote 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručení posledným dnom tejto lehoty. Ak klient v tejto lehote oznámi, že mu faktúra nebola doručená, bude mu odpis faktúry sprístupnený na prevzatie na prevádzke poskytovateľa, doručený mailom alebo doručený poštou za odplatu podľa platného cenníka.

7.7 Poskytovateľ môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od zúčastnencu žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na bankový účet poskytovateľa primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celého obdobia trvania zmluvy.

7.8 Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v elektronickej alebo papierovej forme. V prípade, že si účastník zvolí elektronickú formu faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani s pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu poskytovateľ účtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej podobe a berie na vedomie, že v takomto prípade nie je poskytovateľ povinný zasielať faktúry v papierovej forme na adresu účastníka. Elektronická faktúra sa považuje za riadne doručení v momente jej odoslania na adresu elektronickej pošty, ktorú účastník uviedol v kontaktných údajoch pri podpise zmluvy.

7.9 Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený zasielať všetky správy, výzvy, upozornenia, upomienky a oznámenia na adresu účastníka, fakturačnú adresu, alebo adresu elektronickej pošty účastníka popr. užívateľa, ak sa nedohodnú inak, pričom tieto budú prednostne zasielané účastníkovi formou SMS alebo elektronickej poštou. V prípade ak účastník požaduje doručovanie písomností (vrátane faktúr) v písomnej podobe, budú mu tieto doručované písomnou formou za poplatok v zmysle platného cenníka.

7.10 Pri všetkých písomných vyúčtovaniach a ďalších písomných oznámeniach sa v pochybnostiach má za to, že boli účastníkovi doručení 5. (piaty) deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu účastníka vedenú v evidencii poskytovateľa. Za doručení je podľa tohto odseku považovaná aj správa, u ktorej bolo odmietnuté prevzatia zásielky adresátom, alebo ktorá nebola vyzdvihnutá adresátom v úložnej dobe, aj keď sa účastník o jej uložení nedozvedel, alebo ktorá bola vrátená poskytovateľovi ako nedoručiteľná.

7.11 V prípade, že bolo účastníkovi obmedzené alebo prerušené poskytovanie služieb z dôvodov vzniknutých na strane účastníka, je poskytovateľ oprávnený požadovať, a to aj vopred, úhradu ceny za obnovu poskytovania služieb podľa aktuálne platného cenníka.

7.12 Ak účastník nezaplatil v lehote splatnosti uvedenej na zálohovej faktúre alebo faktúre cenu za poskytnuté služby, poskytovateľ ho môže upozorniť a stanoviť náhradnú lehotu plnenia nie kratšiu ako jeden týždeň odo dňa doručenia upozornenia či upomienky. S oneskorením sa





spájajú sankcie uvedené v zmluve; účastník sa ďalej zaväzuje zaplatiť nákladovo orientovanú cenu takej upomienky vo výške ako je uvedená v cenníku a zmluve. Cena upomienky môže byť účastníkovi účtovaná najviac raz vo vzťahu k príslušnému vyúčtovaniu, s ktorého úhradou je účastník v omeškaní. Po márnom uplynutí náhradnej lehoty môže poskytovateľ účastníkovi obmedziť poskytovanie všetkých služieb poskytovaných na základe zmluvy zamedzením aktívneho prístupu ku každej službe. Poskytovateľ nezodpovedá za škody ani iné ujmy účastníkovi tým vzniknuté.

7.13 Účastník je povinný platiť cenu za poskytnuté služby riadne a včas. V prípade omeškania s úhradou ceny za poskytnutú službu, ktoré trvá viac ako 10 dní, sa účastník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ako je uvedená v cenníku a zmluve za každý mesiac trvania omeškania (počet neuhradených vyúčtovaní nemá na výšku zmluvnej pokuty vplyv). Celková výška zmluvnej pokuty za omeškanie s úhradou vyúčtovania však neprekročí sumu, ktorá je uvedená v zmluve. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa na zákonný úrok z omeškania.

7.14 Účastník sa ďalej zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške, ktorá je uvedená v zmluve alebo cenníku pre prípad, že po ukončení zmluvného vzťahu alebo poskytovania služby nevráti poskytovateľovi zariadenia, ktoré mu bolo poskytnuté, ani do 1 mesiaca od ukončenia zmluvy alebo poskytovania služby, alebo ich vráti v stave nefunkčným alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu. Zmluvná pokuta je splatná do 3 dní od márneho uplynutia 1 mesiaca od ukončenia zmluvy alebo poskytovania služby. Zmluvná pokuta v zmysle tohto bodu platí pre každé jednotlivé zariadenie, ktoré účastník nevráti poskytovateľovi alebo ho vráti v stave nefunkčnom alebo v stave nezodpovedajúcom bežnému opotrebovaniu.

7.15 Poskytovateľ má právo vyúčtovať účastníkovi, s ktorým bola dohodnutá zmluva na dobu určitú (ďalej len „viazanosť“) za služby v dohodnutej výške za obdobie od skončenia zmluvy do konca pôvodne dohodnutej viazanosti pre prípad predčasného ukončenia takejto zmluvy výpoveďou účastníka, odstúpením účastníka od zmluvy, dohodou strán alebo výpoveďou poskytovateľa zmluvnú pokutu, pričom výška tejto zmluvnej pokuty bude uvedená v zmluve. Ak bolo účastníkovi poskytnuté zariadenie za zvýhodnených podmienok, bude k tejto čiastke pripočítaná suma zodpovedajúca doplatku do výšky plnej ceny účastníkovi poskytnutého telekomunikačného koncového zariadenia (alebo v prípade zapožičania zariadenia do výšky plného nájomného). Ak bola účastníkovi prevedená inštalácia za zvýhodnenú cenu alebo bezplatne, bude k tejto čiastke pripočítaná suma zodpovedajúca doplatku do výšky ceny bežnej inštalácie. Vyššie uvedené však platí len v prípade, ak je také predčasné ukončenie zmluvy možné.

7.16 Úroky z omeškania a zmluvné pokuty sú splatné najneskôr do 3 dní odo dňa, kedy vznikla povinnosť ich uhradiť. Právo poskytovateľa domáhať sa náhrady škody nie je zaplatením zmluvných pokút dotknuté.

7.17 Ak nezaplatí účastník v lehote splatnosti vyúčtovania ceny za poskytnuté služby, môže ho poskytovateľ na omeškania upozorniť SMS správou, hlasovou správou, hovorom operátora, prípadne emailovou alebo písomnou upomienkou (zaslanou na fakturačnú adresu a / alebo





adresu oznámenú poskytovateľovi ako adresa trvalého bydliska, alebo iným vhodným spôsobom.

7.18 Ak má účastník preplatok na cene za poskytované služby, poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za nasledujúce obdobia poskytovania služieb.

7.19 Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči poskytovateľovi, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

7.20 V prípade neposkytovania služby zavinenej poskytovateľom má účastník právo na pomerné zníženie výšky vyúčtovania za služby pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý kalendárny deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník toto právo riadne uplatnil u poskytovateľa v zmysle reklamačného poriadku.

7.21 Účastník týmto udeľuje súhlas s postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo zmluvy na inú osobu. Pohľadávky na úhradu služieb vzniknuté na základe tejto zmluvy môže poskytovateľ postúpiť za podmienok ustanovených právnymi predpismi. Poskytovateľ je oprávnený splnomocniť tretiu osobu na vymáhanie svojich pohľadávok voči účastníkovi, ktorý je v omeškaní s úhradou cien za poskytnuté služby. Účastník sa zaväzuje jednať s touto osobou ako s poskytovateľom.

7.22 Finančné plnenie je účastník povinný riadne označiť (spravidla variabilným symbolom poskytovateľa). Označené alebo určené finančné plnenie zo strany účastníka, bez ohľadu na ich označenie alebo určenie, môže poskytovateľ použiť spravidla v tomto poradí: a) na úhradu zmluvných pokút a pohľadávok Poskytovateľa vzniknutých z iného právneho dôvodu než z poskytnutia služieb, vrátane ich príslušenstva, b) na uspokojenie pohľadávok poskytovateľa vzniknutých v súvislosti s poskytovaním služieb, vrátane ich príslušenstva, a to najprv na úhradu istiny, potom príslušenstva.

7.23 Neoznačené alebo chybne označené finančné plnenia sú považované za neidentifikovateľné platby a nebudú považované za riadne a včasné splnenie záväzku účastníka. Akonáhle poskytovateľ takú neidentifikovateľnú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa mu nepodarí v spolupráci s účastníkom alebo užívateľom finančné plnenie identifikovať ako riadne.

7.24 Ak účastník má s poskytovateľom uzavreté viaceré zmluvy na viac služieb el. komunikácií a je mu zasielaný jediný doklad ohľadom všetkých jemu poskytovaných služieb, je poskytovateľ oprávnený v prípade neuhradenia celej sumy uvedenej na takom vyúčtovaní obmedziť účastníkovi poskytovanie všetkých služieb na takom vyúčtovaní uvedených, prípadne všetky tu uvedené služby odpojiť.





7.25 Spôsob vyúčtovania, platobné podmienky a sankcie v zmysle tohto článku VP platia aj pre dodatočné služby, prípadne iné čiastkové služby ak poskytovateľ pre tieto nevydá samostatné všeobecné podmienky.

8 Reklamačný poriadok

8.1 Účastník má právo uplatniť reklamáciu na vyúčtovanie ceny, na poruchu poskytovanej verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby alebo poruchu koncového zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa. Chybným poskytnutím služby sa rozumie trvalá odchýlka skutočného výkonu služby prístupu k internetu, od stanovených parametrov. Reklamácia musí byť doručená písomne poštou alebo osobne na niektorú z prevádzok uvedených na [webovej stránke poskytovateľa](#).

8.2 Reklamáciu na vyúčtovanie ceny je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry za poskytnutú službu, inak právo zanikne. Ak nie je vzhľadom na druh poskytovanej služby vyúčtovanie ceny doručované účastníkovi, je oprávnený reklamáciu uplatniť do 30 dní odo dňa poskytnutia služby. Podanie reklamácie vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie fakturovanej ceny za poskytovanie služby.

8.3 Reklamáciu na poskytovanú službu je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa zistenia poruchy poskytnutia služby, inak právo zanikne.

8.4 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu na vyúčtovanie ceny alebo na poskytovanie služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie nie dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak vyžaduje vybavenie reklamácie prejednanie so zahraničným prevádzkovateľom, je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia.

8.5 Účastník je povinný ohlásiť poruchy v dodávke objednaných služieb, poruchy na zariadení poskytovateľa prostredníctvom na to určených kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa okamžite po ich zistení. Ohlásenie poruchy sa nepovažuje za riadne uplatnenú reklamáciu v zmysle bodu 8.1 VP.

8.6 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy na svojej strane, ktoré znemožňujú účastníkovi úplne využívať služby do 7 (siedmich) dní od ich ohlásenia v zmysle bodu 8.5 týchto VP, pokiaľ mu v tom nezabránia objektívne dôvody. Krátkodobé a ojedinelé prerušenie možnosti využívania služieb obvykle nie dlhšej ako 1 deň sa nepovažuje za porušenie zmluvy.

8.7 Náklady na zistenie poruchy, ktorá nastala na strane poskytovateľa nesie poskytovateľ.

8.8 Náklady na odstránenie poruchy nesie poskytovateľ s výnimkou prípadov, keď poruchu spôsobil účastník. Jednotlivé druhy porúch, ktorých odstránenie hradí poskytovateľ môžu byť definované samostatne v rámci popisu služby, vzhľadom na zvolený druh služby v zmysle zmluvy.

8.9 Ak je porucha spôsobená na strane poskytovateľa tak, že je porucha spôsobená zariadením, ktoré má účastník od poskytovateľa prenajaté alebo vypožičané, môže účastník:

- a) zaslať či priniesť poruchové zariadenie na prevádzku poskytovateľa, pričom mu v reklamačnej lehote bude poskytnuté nové.
- b) objednať u poskytovateľa výjazd servisnej posádky, ktorá zahájí proces identifikácie a odstraňovania poruchy. V takom prípade potom znáša náklady na odstránenie





poruchy účastník podľa cenníka platného ku dňu poskytnutia tejto služby. V prípade niektorých služieb poskytovateľa je táto služba už zahrnutá v cene služby v zmysle bodu 8.9 VP.

8.10 Ak požaduje účastník, aby ho v primeranej lehote a podľa kapacitných možností poskytovateľa navštívila servisná posádka (bez predchádzajúceho zisťovania poruchy diaľkovým spôsobom) a aby táto servisná posádka na mieste vykonala úkony reklamácie vrátane prípadnej výmeny poruchových zariadení, berie účastník na vedomie, že táto služba je spoplatnená podľa cenníka platného ku dňu poskytnutia tejto služby. V prípade niektorých služieb poskytovateľa je táto služba už zahrnutá v cene služby v zmysle platného cenníka služieb.

8.11 Účastník je povinný uhradiť poskytovateľovi náklady vzniknuté v súvislosti s odstránením poruchy, ktorá bola zistená na strane účastníka, ako aj všetky ďalšie servisné úkony (vrátane použitého materiálu a dopravy) podľa platného cenníka poskytovateľa, v prípade niektorých služieb môžu byť tieto už zahrnuté v cene služby.

8.12 Ak službu bolo možné využiť len čiastočne, alebo ju nebolo možné využiť vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, Je tento povinný zabezpečiť odstránenie poruchy, primerane znížiť cenu alebo po dohode s účastníkom zabezpečiť poskytnutie služby náhradným spôsobom (iba v prípade riadne podanej a uznanej reklamácie v zmysle reklamačného poriadku).

8.13 Účastník je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri zisťovaní a odstraňovaní poruchy. Po dobu, po ktorú účastník súčinnosť neposkytne, spočívajú lehoty na odstránenie poruchy a účastníkovi nevznikajú ani ďalšie práva spojené s poruchou pri poskytovaní služby.

8.14 V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.

8.15 Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ má v zmysle § 126 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo do 30 dní odo dňa jej odoslania.

8.16 Spotrebiteľ predloží návrh v zmysle bodu 8.15 bezodkladne, najneskôr však do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede poskytovateľa. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb.

8.17 Pokiaľ účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

9 Kvalita poskytovaných služieb

9.1 Pokiaľ účastník využíva od poskytovateľa alebo iných dodávateľov elektronických a digitálnych služieb paralelne so službou prístupu k internetu, dodatočné služby (napr. služby IPTV, VoiP či webhosting), môže dôjsť k ich vzájomnému ovplyvňovaniu, a to aj negatívne, a to na úkor kvality služby prístupu k internetu. Môže teda dôjsť k zhoršeniu kvality poskytovaných služieb prístupu k internetu, tj. služba môže byť poskytovaná s horšími než zmluvne garantovanými parametrami, a to najmä s horšou rýchlosťou sťahovania a nahrávania. Zníženie rýchlosti sťahovania, resp. nahrávania znamená, že niektoré služby (internetové





stránky, konkrétny obsah) môžu fungovať pomalšie alebo nemusia fungovať vôbec. To sa týka najmä služieb, pri ktorých dochádza k prenášaniam veľkého objemu dát, tj. napr. spúšťanie videí alebo sťahovanie veľkých súborov. Je preto možné, že napr. videá sa nebudú prehrávať plynulo alebo nepôjdu prehrať vôbec, obrázky sa budú zobrazovať pomaly alebo sa nemusia zobraziť vôbec, online hry nebude možné spustiť alebo nebudú fungovať plynulo (k tomu môže dochádzať aj v prípade vyššej hodnoty odozvy), súbory sa budú sťahovať, resp. nahrávať dlhú dobu pod. Poskytovaním služby prístupu k internetu s horšími parametrami v dôsledku vzájomného negatívneho ovplyvňovania viac služieb poskytovateľ neporušuje zmluvu.

9.2 Zníženie rýchlosti sťahovania alebo odosielania dát na minimálnu (pozri definície internetových taríf), prípadne blízko k minimálnej hodnote, môže mať za následok spomalenie načítania webového obsahu (napr. prehrávanie videa, zhoršená kvalita obrazu pri internetovom hovore i.) alebo spomalenie odosielania obsahu (napr. odosielanie elektronickej pošty, vrátane komunikátorov, a to ako obrazových tak zvukových, predĺženie doby nahrávania či odosielania väčších súborov a i.) . Poskytovanie služby je však zachované a považuje sa za funkčné v rozsahu zmluvy.

9.3 Odchýlka od inzerovanej rýchlosti nemá zásadný vplyv na výkon práva používateľa na prístup k informáciám a obsahu a ich šírenia, využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb a využívanie koncového zariadenia podľa svojho vlastného výberu, a to bez ohľadu na polohu koncového užívateľa alebo poskytovateľa či polohu, pôvod alebo určenie danej informácie, obsahu, aplikácie alebo služby, a to prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu. Reálny vplyv je taký, že vyhľadávaná informácie, popr. využívaná služba môže byť načítaná rýchlejšie, prípadne pomalšie.

9.4 Ďalšími parametrami ovplyvňujúcimi kvalitu služby môžu byť latencie, stratovosť paketov a kolísanie prenosu (jitter). Latencia sa rozumie časové oneskorenie medzi požiadavkou na vykonanie akcie a jeho vybavením - tzn. doba, za ktorú datagram prekoná cestu medzi dvoma počítačmi a späť. Dopadom zvýšenej latencie môže byť predovšetkým obmedzenie či úplná nemožnosť hrania online počítačových hier, či tzv. Lagování týchto hier. Stratou paketov sa rozumie chyba pri prenose dát, keď jeden alebo viac paketov v počítačovej sieti nedosiahne svoj cieľ. Dopadom straty paketov môžu byť znateľné problémy s výkonom alebo odchýlky pri službách akými sú streamovanie , hranie online počítačových hier či videokonferencie. Ak je však oneskorenie a strata paketov prijateľná, nemusí mať žiadny negatívny vplyv. Kolísaním prenosu sa rozumie oneskorenie paketov pri priechode sietí. Dopadom vyššieho kolísania prenosu môže byť nestabilita internetového pripojenia a z toho vznikajúce dôsledky podľa predchádzajúceho odseku týchto všeobecných podmienok.

9.5 V prípade negatívnych dopadov ďalších parametrov v zmysle tohto článku VP na poskytovanie služby je však poskytovanie služby zachované a považuje sa za funkčné v rozsahu zmluvy.

9.6 Posudzovanie kvality internetových služieb, slúžiace na kontrolu rýchlosti pripojenia je poskytovateľom vykonávané na aplikačnej vrstve.

10 Vznik, trvanie, zmena a zánik zmluvy

10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je uvedené v zmluve výslovne, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej len „ doba viazanosti“). Zmluva je platná odo dňa podpisu oboma zmluvnými stranami, najneskôr však dňom doručenia akceptácie ponuky na jej uzavretie druhej zmluvnej strane. Zmluva nadobúda účinnosť dňom začatia dodávky služieb, ak





nie je v zmluve uvedené inak. Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac na dobu ako je uvedené v ZEK, od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak niektorá zmluvná strana minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti neoznámí druhej zmluvnej strane, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, zmluva sa mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

10.2 Podmienkou pre uzavretie zmluvy je predloženie dokladov totožnosti žiadateľa o uzavretie zmluvy a právo užívať miesto inštalácie a predloženie ďalších dokladov v rozsahu primeranom účelu zmluvy.

10.3 Objednané služby uvedené v popise služieb, ktoré sú súčasťou zmluvy, môžu byť zmenené dohodou zmluvných strán v rozsahu možností aktuálnej ponuky služieb poskytovateľa. Návrh na zmenu objednaných služieb je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane písomne alebo telefonicky spravidla v lehote najmenej 7 (sedem) dní pred zamýšľanou účinnosťou navrhovanej zmeny. K akceptácii navrhovanej zmeny poskytovateľom dôjde vykonaním príslušnej zmeny navrhutej účastníkom a jej zohľadnením vo vyúčtovaní služieb. Na prijatie návrhu účastníkom dochádza spravidla podpisom dodatku k tejto zmluve alebo uskutočnením platby pravidelných poplatkov v súlade s vykonanými zmenami. Zmenu objednaných služieb nemožno vykonať častejšie ako raz za kalendárny mesiac, táto zmena bude vykonaná a platná k nasledujúcemu zúčtovaciemu obdobiu.

10.4 Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto VP.

10.5 Po dobu plynutia výpovednej doby je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi pravidelné poplatky, popr. iné poplatky podľa zmluvy a aktuálne platného cenníka a účastník je povinný tieto poplatky riadne platiť. Zánik zmluvy nemá vplyv na nárok poskytovateľa na zaplatenie dlžných čiastok za služby, popr. iných poplatkov a zmluvných pokút vzniknutých na základe zmluvy.

10.6 Poskytovateľ môže ukončiť zmluvný vzťah výpoveďou alebo nezriadiť účastníkovi prístup k verejne dostupnej službe elektronických komunikácií v prípadoch, keď:

- a) účastník úmyselne uviedol nesprávne osobné alebo identifikačné údaje alebo sústavne oneskorene platil alebo sústavne neplatil cenu za služby uvedené vo vyúčtovaní ceny, a to po upozornení účastníka; sústavným oneskoreným platením sa rozumie platenie najmenej dvoch po sebe idúcich vyúčtovaní ceny po lehote splatnosti a sústavným neplatením znamená existenciu najmenej troch nezaplatených vyúčtovaní ceny za poskytnuté služby,
- b) voči účastníkovi sa začalo konkurzné konanie, vstúpil do likvidácie, je insolventný alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku.
- c) v prípade, že účastník závažným spôsobom porušuje povinnosti, ktoré prevzal na základe zmluvy a týchto všeobecných podmienok,
- d) z dôvodov uvedených v ZEK.

10.7 Poskytovateľ je ďalej oprávnený zmluvu vypovedať, ak po ňom nemožno spravodlivo požadovať z technických, prevádzkových alebo ekonomických dôvodov, aby naďalej služby v nej dohodnutej poskytoval.

10.8 Výpovedná doba je tri kalendárne mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, v ktorom bola doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Ak je možné zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá bola uzatvorená na





dobu určitú, automaticky predĺžiť, účastník má právo kedykoľvek po takomto predĺžení doby trvania zmluvy vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, okrem poplatkov za poskytovanie služby. Výpovedná lehota je najviac jeden mesiac.

10.9 Účastník môže vypovedať zmluvu na dobu neurčitú aj určitú alebo len jednotlivú službu bez udania dôvodov, a to v prípade, ak je spotrebiteľom. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, zmluvu na dobu určitú nie je oprávnený vypovedať. Výpoveď musí byť písomná (rozumej vlastnoručne podpísaná v listinnej podobe doručená poštou).

10.10 Účastník je oprávnený zmluvu písomne vypovedať aj v prípade, že nesúhlasí so zmenou pravidelných poplatkov alebo neakceptuje podstatnú zmenu VP, ktorá nie je vyvolaná zmenou legislatívy či rozhodnutím regulačného úradu a predstavuje podstatnú zmenu zmluvy. Výpoveď možno v takomto prípade podať najneskôr v deň predchádzajúci účinnosti zmeny a zmluva bude ukončená ku dňu účinnosti zmeny.

10.11 Poskytovateľ sa s účastníkom môžu dohodnúť na pozastavení poskytovania služieb po určitú dobu. Po túto dobu poskytovateľ účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a účastník nie je povinný ich poskytovateľovi hrať. V prípade, že bola zmluva uzavretá na dobu určitú, sa doba trvania zmluvy predlžuje o dobu, po ktorú bolo poskytovanie služieb pozastavené. Poskytovanie služieb smie byť pozastavené maximálne 6 mesiacov v kalendárnom roku alebo aj na iný čas v zmysle dohody zmluvných strán.

10.12 Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií ak mu poskytovateľ:

- a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
- b) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytne službu podľa zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále trvá,
- c) neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

10.13 Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník:

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
- b) nezaplatí cenu za poskytovanie služieb ani do ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore s požiadavkami poskytovateľa a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,
- d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky zmluvy.

10.14 Ak nie je v týchto VP uvedené inak, zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve je možné uzavrieť písomne alebo aj inak ako v písomnej forme, a to najmä elektronicky, telefonicky alebo inými spôsobmi, ktoré určí poskytovateľ, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán.





10.15 Ak dôjde k zmene VP alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý dňom nadobudnutia účinnosti ich zmeny.

11 Zodpovednosť za škodu

11.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, VP alebo cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť (napr. živelná pohroma, výpadky elektrickej energie, kolísanie elektrickej energie, prívaleové dažde, búrky, tornáda, zemetrasenie a iné...) Poskytovateľ zodpovedá za náhradu škody obmedzene, maximálne do vrátenia pomernej časti ceny služby za čas neposkytovania tejto služby alebo za čas neposkytovania služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

11.2 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve, VP a cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zariadenia. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo v súvislosti s okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (napr. živelná pohroma, výpadky elektrickej energie a iné).

11.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť:

- a) za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných účastníkom v sieti internet,
- b) za škodu, ktorá vznikla účastníkovi v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzenia služieb ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným poskytovateľom alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa služieb,
- c) za zníženie kvality, výpadky alebo poruchy služby spôsobené treťou stranou,
- d) za škodu spôsobenú nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany účastníka
- e) za škodu spôsobenú stratou alebo poškodením dát počas alebo v dôsledku údržby, servisu a iných zásahov do siete v súvislosti s výkonom práv a povinností poskytovateľa v zmysle VP a zmluvy. Účastník je povinný si svoje dáta riadne zálohovať.

12 Ochrana osobných údajov

12.1 Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje účastníkov – fyzických osôb. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe zákona o elektronických komunikáciách, GDPR a iných právnych predpisov SR. Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov sú bližšie uvedené v podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na [webovej](#) stránke poskytovateľa. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti v zmysle článku 13 GDPR.

12.2 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť poskytovateľovi zmenu osobných údajov, v prípade ak k takejto zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu.

13 Spoločné a záverečné ustanovenia

13.1 Ak sa spory medzi zmluvnými stranami nepodarí vyriešiť rokovaním, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

13.2 Tieto všeobecné podmienky nahrádzajú v plnom rozsahu príslušné predchádzajúce všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb poskytovateľa.

13.3 Účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce účastníkovi z tejto zmluvy na tretiu osobu.





13.4 Účastník týmto udeľuje súhlas s prípadným postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo zmluvy na iný subjekt, ktorý má všetky potrebné povolenia.

13.5 Súčasťou uzatvorenia zmluvy môže byť aj darček v zmysle aktuálnych marketingových akcií poskytovateľa.

13.6 Účastník prehlasuje, že je oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre jeho zariadení, zariadenia poskytovateľa a so spôsobom užívania objednaných služieb.

13.7 Osobnými údajmi účastníka sa pre potreby zmluvy rozumie najmä titul, meno, priezvisko, adresy, rodné číslo, názov, sídlo, miesto podnikania, identifikačné číslo, email, telefónne číslo a pod., Ďalej informácie o platobnej morálke, bankovom spojení, vedenia v centrálnej evidencii exekúcií či insolvenčnom registri atď. Prevádzkovými údajmi sa rozumie akékoľvek údaje spracovávané pre potreby prenosu správ sieťami elektronických komunikácií alebo pre jej účtovanie. Lokalizačné dáta znamenajú akékoľvek údaje spracované v elektronických komunikačných sieťach, udávajúce geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa.

13.8 Účastník súhlasí s tým, aby ho formou obchodných oznámení poskytovateľ informoval o svojich službách a produktoch, popr. o službách a produktoch subjektov, ktoré sú s Poskytovateľom v zmluvnom vzťahu, a to využitím jeho poštovej adresy, emailovej adresy alebo telefónneho čísla prostredníctvom automatických volacích zariadení, emailom, faxom či inými obdobným spôsobom.

13.9 Účastník súhlasí s tým, aby telefonické a iné hlasové hovory s poskytovateľom boli monitorované a nahrávané za účelom skvalitnenia služieb, starostlivosť o zákazníka a riešenie reklamácií či sťažností a aby boli na tieto účely uchovávané po dobu 2 rokov.

13.10 Účastník ďalej súhlasí s tým, že poskytovateľ je v súlade s platnými právnymi predpismi oprávnený osobám, ktoré zabezpečujú alebo oprávneným poskytovať verejnú komunikačnú sieť alebo príslušné prostriedky poskytnúť osobné údaje účastníka nevyhnutné na poskytovanie služieb, a to za účelom prepojenia a prístupu k sieti, ku vzájomnému vyúčtovaniu a na zabránenie zneužívania siete a služieb. Účastník súhlasí s tým, že poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť tieto údaje v nevyhnutnom rozsahu tým osobám, ktoré poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnené chránia jeho záujmy, event. sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní služieb, služieb s pridanou hodnotou a služieb s nimi súvisiacich či na prevádzkovaní a údržbu systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto služby účastníkovi poskytujú.

13.11 Účastník je oprávnený kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a právo na ich opravu, prípadne na vysvetlenie, a to v rozsahu, v ktorom mu to umožňuje zmluva a príslušné právne predpisy, prostredníctvom výslovného, zrozumiteľného, určitého a preukázateľného prejavu vôle. Subjekt údajov je oprávnený žiadať informácie o spracovaní svojich osobných údajov; za takúto informáciu je poskytovateľ oprávnený požadovať primeranú úhradu neprevyšujúcu náklady nevyhnutné na poskytnutie informácie.

13.12 Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2022

