

**Všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných sietí  
a elektronických komunikačných služieb podniku  
JAKOnet spol s r.o**

JAKOnet spol s r.o. so sídlom Račianska 83, 83102 BRATISLAVA  
IČO: 35856491 DIČ: 2020240057 IČ DPH: SK 2020240057 ,  
Živnostenský list zapísaný na OÚ Bratislava 3, odbor živnostenského  
podnikania

č. Žo-2003/06965/100/AJA a

Výpisu z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava 1, odd. Sro vo vložke  
číslo: 28675/B ako podnik na poskytovanie elektronických komunikačných sietí  
a elektronických komunikačných služieb, tieto Všeobecné podmienky na  
poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických  
komunikačných služieb (ďalej len "Všeobecné podmienky") podniku.  
a technických služieb na ochranu majetku a osôb, vrátane systémov a zariadení  
umožňujúcich sledovanie pohybu a prejavu osôb v objekte a jeho okolí, tieto  
Všeobecné podmienky poskytovania verejnej telekomunikačnej služby  
pripojenia na Internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“) poskytovateľa

JAKOnet spol s r.o.. Adresa miesta prístupového bodu (serverovňa) :  
BERNOLÁKOVO, Bernolákova 48

**P r v á č a s ť  
Úvodné ustanovenia**

**Článok 1**

**Predmet úpravy všeobecných podmienok**

1. Poskytovateľ JAKOnet spol. s r.o. (ďalej len "poskytovateľ") je oprávnený poskytovať verejnú telekomunikačnú službu pripojenia na Internet na základe Všeobecného povolenia č.1/2005 ako podnik na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb(ďalej len "poskytovateľ").
2. Pôsobnosť poskytovateľa pripojenia na Internet je lokálna s okruhom miesta prístupového bodu na sieť Internet.
3. Predmetom týchto všeobecných podmienok je úprava podmienok poskytovania platenej verejnej telekomunikačnej služby pripojenia na Internet (ďalej len „Platená služba pripojenia na Internet“) a podrobnejšia úprava práv a povinností poskytovateľa a jeho koncových užívateľov (ďalej len "Užívateľ") v súlade s ustanovením zákona o elektronických komunikáciách č. 610/2003 Z.z. (ďalej len "Zákon o elektronických komunikáciách" )

## Článok 2

### **Základná charakteristika platenej služby pripojenia na Internet**

1. Platená služba poskytovaná poskytovateľom umožňuje jej užívateľovi časovo neobmedzený využívanie za podmienok dohodnutých v zmluve o pripojení a v týchto všeobecných podmienkach, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
2. Platená služba pripojenia na Internet pozostáva zo základných služieb, ktoré sú zahrnuté v cene pripojenia a z doplnkových a voliteľných služieb, ktoré sa poskytujú na žiadosť užívateľa a ktorých spotrebiteľskú cenu uhradí užívateľ v súlade s platným cenníkom, poskytovateľovi popri cene mu poskytovaných základných služieb.
3. Rozsah a špecifikácia základných a voliteľných doplnkových služieb platenej služby pripojenia na Internet poskytovaných poskytovateľom sú podrobnejšie uvedené, vrátane ich ceny v cenníku pripojenia na Internet poskytovateľa.
4. Cenník platenej služby pripojenia na Internet poskytovateľa je prístupný k nahliadnutiu záujemcom o jej poskytovanie na všetkých predajných miestach jeho obchodných zástupcov a na webovej stránke poskytovateľa.

## Druhá časť

### **Podmienky poskytovania platenej služby pripojenia na Internet**

## Článok 3

### **Zmluva o pripojení**

1. Platenú službu pripojenia na Internet je poskytovateľ oprávnený poskytovať užívateľovi podľa zákona o telekomunikáciách a týchto všeobecných podmienok iba na základe s ním uzavretej zmluvy o pripojení.
2. Platenú službu pripojenia na Internet poskytuje užívateľovi po celú dobu, na ktorú uzavreli zmluvu o pripojení a cenu za pripojenie uhradza užívateľ poskytovateľovi v pravidelnej periodicite vopred pred začiatkom každého jednotlivého zúčtovacieho obdobia, v ktorom sa bude poskytovať na základe faktúry - daňového dokladu poskytovateľa .
3. Zmluva o pripojení spolu s týmito všeobecnými podmienkami upravuje podrobnejšie v súlade so zákonom o telekomunikáciách rozsah a podmienky poskytovania platenej služby pripojenia na Internet a s tým súvisiace práva a povinnosti poskytovateľa ako poskytovateľa tejto služby a jej užívateľa.
4. Poskytovateľ je oprávnený odprieť uzavretie zmluvy o pripojení a poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet na jej základe záujemcom iba v prípadoch ustanovených zákonom o telekomunikáciách a v súlade s ním v týchto všeobecných podmienkach.

## Článok 4

1. Zmluva o pripojení uzavrujú poskytovateľ a záujemca o jej poskytovanie na dobu neurčitú, ak v zmluve nie je stanovené inak.
2. Zmluva o pripojení nadobudne platnosť a účinnosť v deň jej podpísania oboma stranami, pričom obchodný zástupca poskytovateľa ju podpisuje v zastúpení v jeho mene až po užívateľovi.
3. Zmluva o pripojení na platenú službu pripojenia na Internet sa uzatvára v písomnej forme na tlačivo, ktorého vzor na tieto účely vydal poskytovateľ. Tlačivo tejto zmluvy bude na každom predajnom mieste v elektronickej forme. Zmluva o pripojení bude po jej vyplnení v elektronickej forme predložená záujemcovi na podpis v písomnej forme.
4. Tlačivo zmluvy o pripojení môže získať každý záujemca o jej uzavretie a poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet ako jeho užívateľ na jej základe na každom predajnom mieste a na webovej stránke poskytovateľa.

## Článok 5

### **Aktivácia platenej služby pripojenia na Internet**

1. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň, v ktorom nadobudla platnosť a účinnosť zmluva o pripojení uskutočniť aktiváciu užívateľského konta užívateľa platenej služby pripojenia na Internet a sprístupniť mu všetky služby v jej rámci, na ktoré sa uzavrela medzi nimi.
2. Samotnú aktiváciu platenej služby pripojenia na Internet uskutoční 1. krát poskytovateľ, ďalej si aktiváciu uskutočňuje jej užívateľ sám podľa návodu na jej používanie prostredníctvom dokumentácie pre aktiváciu platenej služby pripojenia na Internet, ktorú dostane užívateľ bezplatne k dispozícii pri uzavretí zmluvy o pripojení.
3. Deň, v ktorom nadobudla platnosť a účinnosť zmluva o pripojení je tiež dňom, ktorým začne plynúť prvé zúčtovacie obdobie platenej služby pripojenia na Internet a to bez ohľadu na to, kedy užívateľ si túto službu aktivuje. Je preto vo vlastnom záujme užívateľa platenej služby pripojenia na Internet, aby si jej aktiváciu uskutočnil bez zbytočného odkladu najneskôr ešte v tento deň alebo bez zbytočného odkladu.
4. Skutočnosť, že užívateľ platenej služby pripojenia na Internet si túto službu aktivoval neskôr, než v deň v ktorom mu na jej poskytovanie vznikol nárok v zmysle bodov 1 a 2, mu nezakladá voči poskytovateľovi žiaden nárok na to, aby mu znížil cenu tejto služby o tú jej prípadnú pomernú časť, ktorá by v takom prípade pripadla na tie dni v príslušnom jej zúčtovacom období, v ktorých z tohto dôvodu jej poskytovanie aktívne nevyužíval.
5. Ustanovenie bodu 4 platí obdobne aj pokiaľ ide o tie dni v príslušnom zúčtovacom období poskytovania platenej služby pripojenia na Internet po jej aktivácii, v ktorých užívateľ aktívne nevyužil jej poskytovanie na základe prejavu svojej vlastnej vôle.

## Článok 6

1. Všeobecnou technickou podmienkou na poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet podľa týchto všeobecných podmienok je, aby záujemca o jej poskytovanie:

- a) mal priamu viditeľnosť na prístupový bod rádiovkej siete pripojenia na Internet, ktorú overuje technik zo strany zákazníka.
- b) disponoval (bol vybavený) príslušným hardverovým vybavením technicky mu umožňujúcim poskytovanie tejto služby.
- c) mal pripravené miesto na umiestnenie zariadenia (anténa + komunikačné zariadenie), pripravený prívod el.siete (zásuvka 230V) v normami požadovanom prevedení, chránený ističom a bleskozvodom (upresní technik).

2. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za škody, ktoré mu vzniknú z dôvodu, že nebude môcť pre nesplnenie niektorej z podmienok uvedených v bode 1 využívať platenú službu pripojenia na Internet, ktorú sa mu zaviazal poskytovať poskytovateľ na základe s ním uzavretej zmluvy o pripojení a podľa týchto všeobecných podmienok.

## Tretia časť

### **Cena platenej služby pripojenia na Internet, dohoda o formách a spôsoboch jej vyúčtovávania a doručovania a lehotách jej splatnosti**

## Článok 7

1. Cena platenej služby pripojenia na Internet poskytovanej poskytovateľom je určená v súlade so zákonom č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov podľa neho dohodou a je uvedená v súlade so zákonom o telekomunikáciách, zmluvy o pripojení a týmito všeobecnými podmienkami v platnom cenníku poskytovateľa .

2. Cena platenej služby pripojenia na Internet bude užívateľovi po celé obdobie platnosti zmluvy o pripojení pravidelne vyúčtovaná poskytovateľom na základe jeho faktúry - daňového dokladu a s výnimkou prvého zúčtovacieho obdobia, vopred k 1.dňu príslušného zúčtovacieho obdobia. Za prvé dve zúčtovacie obdobia vyhotoví poskytovateľ užívateľovi jednu spoločnú faktúru - daňový doklad.

3. Zúčtovacie obdobie pri platenej službe pripojenia na Internet sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Zúčtovacie obdobie určí každému užívateľovi poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov najviac v rozsahu tridsaťjeden dní. Prvé zúčtovacie obdobie, ktoré sa začína dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti zmluvy o pripojení, pokiaľ jeho začiatok nie je zhodný s príslušným zúčtovacím cyklom, môže byť určené aj v kratšej dĺžke.

4. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia spočívajúceho v príslušnom zúčtovacom období v poskytovaní platenej služby pripojenia na Internet poskytovateľom užívateľovi, je posledný deň príslušného zúčtovacieho obdobia.
5. Poskytovateľ je povinný vyhotoviť svoju faktúru - daňový doklad na príslušné zúčtovacie obdobie a túto doručiť včas a riadne užívateľovi. Za prvé a druhé zúčtovacie obdobie sa vyhotovuje užívateľovi jedna spoločná faktúra - daňový doklad.
6. Prípadné oneskorenie pri doručení príslušnej faktúry - daňového dokladu poskytovateľom nezbavuje užívateľa jeho povinnosti v nej poskytovateľovi vyúčtovanú cenu tejto služby včas a riadne uhradiť v lehote a vo výške v nej určenej na účet poskytovateľovi podľa týchto všeobecných podmienok.
7. Ak sú potrebné prevádzkové údaje na fakturáciu a vyúčtovanie úhrad vrátane úhrad prepojenia sietí, podnik uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej priebehu možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na úhradu, prípadne mimosúdne riešenie sporu. (zákon 610/2003 Z.z. §59)

## Článok 8

1. Užívateľ služby pripojenia na Internet je povinný cenu platenej služby pripojenia na Internet vyúčtovanú mu poskytovateľom v jeho faktúre - daňovom doklade za príslušné zúčtovacie obdobie mu uhradiť včas a riadne.
2. Lehota splatnosti na úhradu ceny platenej služby pripojenia na Internet je štrnásť dní odo dňa vyhotovenia faktúry - daňového dokladu poskytovateľa .
3. Za včas a riadne uhradenú cenu platenej služby pripojenia na Internet vyúčtovanej užívateľovi poskytovateľom podľa zmluvy o pripojení za príslušné zúčtovacie obdobie sa bude pokladať podľa bodov 1 a 2, ak celá táto jeho suma bude podľa príslušnej jej faktúry - daňového dokladu pripísaná na v nej uvedený jeho účet najneskôr v posledný deň lehoty jej splatnosti podľa bodu 2.
4. Ustanovenie bodu 3 sa uplatní pri všetkých druhoch a spôsoboch úhrad uskutočnených užívateľom, a to tak pri bezhotovostnej úhrade prevodným príkazom, priamym vkladom na účet, poštovou poukážkou či v hotovosti.

## Článok 9

1. Užívateľ je povinný pri úhrade ceny platenej služby pripojenia na Internet uviesť v príslušnom platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa identifikácie jeho osoby a právnej subjektivity ako sú uvedené vo faktúre - daňovom doklade poskytovateľa , vrátane uvedenia variabilného symbolu, sumy ním uhrádzanej ceny platenej služby pripojenia na Internet, ako aj číslo účtu a kódu banky poskytovateľa podľa nej.
2. Ak v dôsledku nesplnenia podmienky v bode 1 nebude možné užívateľom vykonanú úhradu ceny platenej služby pripojenia na Internet priradiť v systéme zúčtovania týchto platieb poskytovateľovi k účtu užívateľa, bude sa taká

skutočnosť pokladať za omeškanie užívateľa so včasnou a riadnou úhradou jemu poskytovateľom vyúčtovanej ceny platenej služby pripojenia na Internet.

3. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi tým, že mu včas alebo riadne neuhradí jeho vyúčtovanú cenu platenej služby pripojenia na Internet podľa príslušnej jeho faktúry - daňového dokladu.

4. Ustanovenie bodu 3 sa rovnako uplatní aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním jeho úhrady dôjde v dôsledku užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie ním vykonanej platby a jej účelu a tiež, ak k oneskoreniu s jej úhradou dôjde v dôsledku jej včasného nerealizovania na strane banky užívateľa.

## Článok 10

1. Užívateľom platenej služby pripojenia na Internet, ktorými sú fyzické osoby, ktoré nie sú samostatne zárobkovo činnými osobami (ďalej len „užívateľ - nepodnikateľ“), je poskytovateľ oprávnený doručovať faktúry - daňové doklady v elektronickej forme do emailovej schránky užívateľa, ktorú majú u neho zriadenú podľa zmluvy o pripojení.

2. Za deň doručenia faktúry - daňového dokladu užívateľom - nepodnikateľom v elektronickej forme, sa bude pokladať ten deň, v ktorom bola táto v jeho elektronickej forme preukázateľne doručená užívateľovi podľa podkladov vyhotovených zo systému poskytovateľa do užívateľovej e-mailovej schránky, ktorú má u neho zriadenú podľa zmluvy o pripojení.

3. Užívateľom, ktorými sú právnické a fyzické osoby, ktoré sú samostatne zárobkovo činnými osobami (ďalej len „fyzické osoby - podnikatelia“) je poskytovateľ povinný vyhotovovať svoje faktúry - daňové doklady v písomnej forme a tieto im doručovať v prípade

a) Právnických osôb, na adresu ich sídla;

b) Fyzických osôb - podnikateľov, na adresu ich trvalého pobytu alebo, ak sa na tom v zmluve o pripojení dohodnú, na adresu ich miesta podnikania.

4. Adresy užívateľov podľa bodu 3 budú fakturačnými adresami (ďalej len „fakturačná adresa“) a poskytovateľ bude oprávnený doručovať na ne užívateľovi tiež všetky iné svoje písomnosti, ktoré sa budú vzťahovať na ich zmluvný vzťah.

5. Poskytovateľ a užívateľ sa môžu v zmluve o pripojení dohodnúť aj na inej fakturačnej adrese užívateľa, než ako je uvedená v bode 3, pokiaľ sa na nej užívateľ pravidelne zdržuje a pokiaľ zaručí, že na včasné a riadne doručovanie jeho faktúr - daňových dokladov, ako aj ostatných jej písomností budú u neho splnené všetky podmienky ustanovené v týchto všeobecných podmienkach.

## Článok 11

1. Za fyzické osoby - podnikateľov sa na účely zmluvy o pripojení a týchto všeobecných podmienok pokladajú všetky samostatne zárobkovo činné osoby, ktoré sú podnikateľmi v zmysle Obchodného zákonníka, na základe živnostenského listu alebo iného živnostenského oprávnenia podľa Živnostenského zákona a osoby vykonávajúce slobodné povolania na základe im udeleného iného zákonného oprávnenia podľa príslušného zákona alebo svojej registrácie v príslušnej komore podľa neho a pod.
2. Ak užívateľ - nepodnikateľ písomne požiada poskytovateľa, aby mu doručoval svoje faktúry - daňové doklady iba v písomnej forme ako ostatným užívateľom, je povinný doručovať mu tieto v písomnej forme na adresu jeho trvalého pobytu alebo na fakturačnú adresu, ak o to požiada.
3. Upomienky poskytovateľa za nezaplatenie ceny služby včas a riadne, sa budú doručovať všetkým užívateľom iba v elektronickej forme do e-mailových schránok. Ustanovenie článku 10 bod 3 sa tu použije obdobne.
4. Ak užívateľ neuhradí poskytovateľovi cenu platenej služby pripojenia na Internet podľa jeho faktúry - daňového dokladu ani v náhradnej lehote do pätnástich dní od doručenia jej prvej upomienky, je oprávnený užívateľovi dočasne prerušiť jej poskytovanie a ak ju neuhradí najneskôr ani v lehote do tridsiatich dní odo dňa doručenia tejto jej upomienky, je oprávnený ukončiť s ním zmluvu o pripojení výpoveďou.

## Článok 12

### Úroky z omeškania

#### **za včas a riadne neuhradenú cenu platenej služby pripojenia na Internet**

1. Ak užívateľ neuhradí včas a riadne cenu platenej služby pripojenia na Internet podľa vyúčtovania poskytovateľa uvedenej v jeho faktúre - daňovom doklade (ďalej len „faktúra“) a túto neuhradí ani v dodatočnej náhradnej lehote, ktorú mu určila vo svojej upomienke na jej zaplatenie, môže poskytovateľ požadovať od užívateľa, aby mu zaplatil úrok z omeškania vo výške 0,05% dlžnej sumy za každý jeden deň jej oneskorenej úhrady a to počínajúc prvým dňom, v ktorom bola táto splatná podľa faktúry.
2. Úrok z omeškania, ktorý si poskytovateľ uplatní, je splatný v lehote určenej vo výzve poskytovateľom doručenej užívateľovi. Lehota splatnosti úroku z omeškania určená vo výzve nesmie byť kratšia ako štrnásť dní od jej doručenia užívateľovi.

## Článok 13

1. Poskytovateľ so súhlasom užívateľa, ktorý poskytovateľovi týmto udelí v zmysle týchto všeobecných podmienok okamihom uzavretia zmluvy o pripojení na platenú službu pripojenia na Internet, je oprávnený všetky na jeho účet užívateľom poskytnuté úhrady jemu vyúčtovaných cien tejto služby alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich, zúčtovať v tomto poradí:

- a) na ceny tejto služby, ktoré užívateľ neuhradil včas a riadne v lehote ich splatnosti a ktoré boli splatné skôr;
- b) na úhradu úrokov z omeškania, ak ich uplatnila, ako aj na prípadnú náhradu škody spôsobenú užívateľom, pokiaľ si ich už u neho poskytovateľ uplatnil a vyzval ho na ich úhradu;
- c) na ceny služieb, na ktoré boli určené užívateľom.

2. Preplatok, ktorý vznikol užívateľovi, poskytovateľ užívateľovi vráti na jeho účet v banke, alebo v hotovosti podľa zmluvy a skončenia poskytovania tejto služby.

3. V ostatných prípadoch, než sú ustanovené v bode 2, zúčtuje poskytovateľ sumu preplatku ako preddavok na cenu tejto služby, ktorý vyúčtuje užívateľovi za najbližšie nasledujúce zúčtovacie obdobie po tom zúčtovacom období, v ktorom tento vznikol.

## Článok 14

1. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť po dobu platnosti zmluvy o pripojení uzavretej s užívateľom cenu platenej služby pripojenia na Internet podľa nej oproti predchádzajúcej jej výške ako sa v nej dohodlo, pokiaľ pristúpila k jej úprave aj vo svojom cenníku v zmysle článku 7 bod 1.

2. Poskytovateľ je povinný užívateľa o týchto úpravách písomne informovať bez zbytočného odkladu, a to podľa možnosti zásadne vždy vopred v dostačujúcom časovom predstihu, než tieto nadobudnú účinnosť podľa nového cenníka.

3. Ak užívateľ nebude súhlasiť so zmenou ceny platenej služby pripojenia na Internet a ak medzi nimi nedôjde ani k inej dohode pokiaľ ide o jej výšku, každá z jej strán má právo zrušiť zmluvu o pripojení odstúpením od nej ku dňu, v ktorom jej zmena má nadobudnúť účinnosť, a ak to už nie je možné, tak k tomu dňu, v ktorom užívateľovi bolo doručené jej písomné oznámenie do jeho e-mailovej schránky o uskutočnení tejto zmeny alebo, v ktorom poskytovateľovi bolo doručené jeho písomné oznámenie o jeho nesúhlase s ňou.



Š t v r t á   č a s ť  
**Práva a povinnosti poskytovateľa a užívateľa**

**Práva a povinnosti poskytovateľa**

Článok 15

1. Poskytovateľ platenej služby pripojenia na Internet je povinný:

- a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie tohto druhu jeho služby, ak sú u záujemcu splnené všetky zákonom o telekomunikáciách a v týchto všeobecných podmienkach ustanovené podmienky, na základe ktorých nie je oprávnený odmietnuť jej uzavretie a ak je jej poskytovanie aj technicky uskutočniteľné v ním požadovanom mieste aj podľa článku 6 bod 1;
- b) túto poskytovať užívateľovi na základe s ním uzavretej zmluvy o pripojení v nej dohodnutom rozsahu, v čase a za ceny podľa jeho platného cenníka po celú dobu, na ktorú sa uzavrela až do jej zániku, s výnimkou prípadov ustanovených v týchto všeobecných podmienkach, v ktorých je oprávnený ju dočasne prerušiť;
- c) zabezpečiť jej poskytovanie v obvykle požadovanom štandarde a kvalite;
- d) včas a riadne informovať užívateľa o každej zmene v podmienkach, na ktorých sa dohodli v zmluve o pripojení, ak ju o to užívateľ písomne požiadal a ak je to v súlade aj s týmito všeobecnými podmienkami;
- e) vyhotovovať a predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny jej poskytovania a na jeho žiadosť, ak je to technicky možné, mu poskytnúť aj podrobné údaje o nej;
- f) na žiadosť užívateľa a na jeho náklady, ak je to technicky možné, zablokovať prístup tretím osobám na jeho e-mailovú adresu alebo do jeho schránky elektronickej pošty alebo na vlastnú www schránku, ak tretia osoba ju používa na šírenie správ, ktorých obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže a za týchto podmienok aj zachytiť zlomyselné alebo obťažujúce správy mu na ne zasielané;
- g) zabezpečiť ochranu osobných údajov užívateľa v prípadoch ustanovených zákonom pri získavaní (zhromažďovaní) a spracúvaní vo svojich informačných systémoch alebo v takýchto systémoch jej obchodných zástupcov, ako aj iných s ňou pri poskytovaní platenej služby pripojenia na Internet spolupracujúcich zmluvných partnerov a zabezpečiť, aby sa tieto v nevyhnutnom ich rozsahu využívali nimi výlučne iba na účely jej poskytovania alebo rozšírenia o ďalšie služby a účely tejto ich obchodnej spolupráce;
- h) vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby nedošlo k prípadnému zneužitiu zákonom chránených osobných údajov užívateľa a tiež za účelom svojej zákonnej povinnosti dodržiavať telekomunikačné tajomstvo v súlade s ustanoveniami zákona o telekomunikáciách.

2. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny platenej služby pripojenia na Internet podľa platného

- svojho cenníka, ak jeho vyúčtovanie doručí spôsobom dohodnutým v týchto všeobecných podmienkach užívateľovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; inak toto jeho právo zaniká;
- b) odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak v prípade záujemcu o poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet ide o jej dlžníka alebo dlžníka iného telekomunikačného podniku poskytujúceho verejné telekomunikačné služby, ktorý neuhradil svoje finančné záväzky po lehote ich splatnosti alebo, ak už s ním z tohto dôvodu došlo k zrušeniu zmluvy o pripojení;
  - c) na náhradu škody, pokiaľ ju spôsobil užívateľ poskytovateľovi svojím neoprávneným konaním pri jej používaní, konaním pri poskytovaní služby pripojenia na Internet a pri jej používaní alebo na telekomunikačnom, či inom zariadení umožňujúcom jej poskytovanie, ak mu také zmluvné podmienky poskytol;
  - d) dočasne prerušiť užívateľovi poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet z dôvodu:
    - a) jej zneužívania ním alebo s jeho vedomím treťou osobou, a to až do odstránenia tohto stavu, ako aj vykonávať také technické opatrenia, ktorými sa zamedzí tomuto jej zneužívaniu.
    - b) včasného a riadneho nezaplatenia jeho splatnej ceny ani v náhradnej lehote podľa jeho prvej upomienky do pätnástich dní po jej doručení, a to až do jej úplnej úhrady alebo do zániku zmluvy o pripojení.

## Článok 16

1. Poskytovateľ je oprávnený:

- a) overiť si zákonným spôsobom pri uzavretí zmluvy o pripojení na platenú službu pripojenia na Internet so záujemcom na základe ním predložených dokladov a iných ním v tejto súvislosti vyžadovaných nevyhnutných podkladov, jeho identifikačné údaje alebo aj osobné údaje osoby, ktorú splnomocní na svoje zastupovanie a po dohode s ním alebo s touto osobou, vyhotoviť si v nevyhnutnom potrebnom rozsahu na tieto účely fotokópiu z nich za účelom jeho akceptácie ako užívateľa ním poskytovanej platenej služby pripojenia na Internet;
- b) zmeniť na písomnú žiadosť užívateľa jeho prihlasovacie heslo do jeho e-mailovej schránky platenej služby pripojenia na Internet, pokiaľ nebude technicky možné, aby si toto heslo zmenil aj sám užívateľ prostredníctvom mu poskytovanej doplnkovej služby a ak sa tým má zabrániť jeho neoprávnenému zneužívaniu treťou osobou alebo, ak je to nevyhnutné aj na inú ochranu verejných záujmov;
- c) prerušiť užívateľovi aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu dočasne alebo až do zániku zmluvy o pripojení, poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet, ak si to vyžadujú na jeho strane naliehavé technické alebo prevádzkové dôvody, alebo ak o vykonanie takéhoto opatrenia poskytovateľ požiadal

Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky alebo iný príslušný oprávnený štátny orgán alebo aj iný telekomunikačný podnik a o tom bez zbytočného odkladu informovať užívateľa;

d) vykonať aj bez predchádzajúceho upozornenia užívateľa a jeho súhlasu opatrenia v zmysle vyššie uvedeného ak sa zistí, že uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje alebo, ak zmeny v týchto svojich identifikačných údajoch mu včas a riadne neoznámil a tiež, ak konanie užívateľa nebude v súlade s jeho právami a povinnosťami vyplývajúcimi mu z telekomunikačného zákona, zmluvy o pripojení, ktorú uzavrel s poskytovateľom a týmito všeobecnými podmienkami;

e) vykonať dodatočné spôsoby ochrany verejnej telekomunikačnej siete, prostredníctvom ktorej poskytovateľ poskytuje svoju službu pripojenia na Internet a ktorú prevádzkuje buď sám alebo iný telekomunikačný podnik, ak je to nevyhnutné na ochranu užívateľa tejto služby alebo tejto telekomunikačnej siete a ak uskutočnenie takýchto ochranných opatrení nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane užívateľa, ako aj realizovať technické a iné potrebné zmeny, ktoré nebudú mať za následok zníženie kvality ním užívateľovi poskytovanej služby pripojenia na Internet alebo cenové dopady v jeho neprospech.

## Článok 17

### Práva a povinnosti užívateľa

1. Užívateľ má právo:

a) na uzavretie zmluvy o pripojení s poskytovateľom a na poskytovanie služby pripojenia na Internet za ceny a v rozsahu medzi nimi v nej dojednanej alebo za ceny určené ním v jeho platnom cenníku, ak tomu nebránia v zákone o telekomunikáciách alebo v týchto všeobecných podmienkach ustanovené podmienky alebo ochrana jeho práv a oprávnených záujmov;

b) na bezplatné odstránenie porúch, ktoré vznikli pri poskytovaní platenej služby pripojenia na Internet bez jeho zavinenia, pokiaľ ich odstránenie je v pôsobnosti poskytovateľa alebo, ak za ne zodpovedá;

c) na vrátenie ceny tejto služby alebo poskytnutie zľavy z nej v prípadoch a pri splnení podmienok ustanovených v týchto všeobecných podmienkach;

d) obracať sa so svojimi oprávnenými pripomienkami a žiadosťami alebo aj prípadnými reklamáciami na poskytovateľa, ako aj obracať sa na neho so všetkými svojimi požiadavkami na tie plnenia, ktoré mu je povinný poskytovať podľa zákona o telekomunikáciách, zmluvy o pripojení a podľa týchto všeobecných podmienok.

2. Užívateľ je povinný:

a) uplatniť svoje právo podľa bodu 1 písm. c/ u poskytovateľa v lehotách a spôsobom ustanoveným v týchto všeobecných podmienkach a pokiaľ nie je ustanovené v nich inak, tak najneskôr v lehote do troch mesiacov odo dňa, v

ktorom došlo k splneniu podmienky, ktorou je podmienený jeho nárok podľa neho, inak toto jeho právo zanikne;

b) oznamovať poskytovateľovi bez zbytočného odkladu a písomne každú zmenu, ku ktorej došlo v zmluve o pripojení v jeho identifikačných údajoch alebo v jeho fakturačnej adrese podľa nej, a to najneskôr do pätnástich dní odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom sa uskutočnila a pri zmenách, ktoré sa zapisujú do príslušného živnostenského alebo obchodného registra alebo inej verejnej listiny slúžiacej na jeho registráciu podľa príslušného zákona, najneskôr do pätnástich dní odo dňa, v ktorom zápis takejto zmeny nadobudol právoplatnosť;

c) chrániť svoje prihlasovacie meno a heslo pred ich zverejnením a zneužitím a zabrániť, aby tieto údaje alebo hoci i niektorý z nich získala tretia osoba k tomu neoprávnená, pričom poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú užívateľovi alebo inej osobe v dôsledku ich prezradenia alebo zneužitia;

d) používať poskytovateľom poskytovanú službu pripojenia na Internet iba v zmluve o pripojení dohodnutým a právne dovoleným spôsobom, ktorý bude v súlade so zákonom o telekomunikáciách a týmito všeobecnými podmienkami a dočasne vo výnimočných prípadoch aj podľa jeho osobitných pokynov a usmernení;

## Článok 18

1. Ak v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach nebudú upravené niektoré podrobnosti o podmienkach poskytovania platenej služby pripojenia na Internet a o právach a povinnostiach poskytovateľa ako poskytovateľa týchto služieb a ich užívateľa platí, že vo svojich vzťahoch v nich výslovne neupravených sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona o telekomunikáciách a v prípadoch, v ktorých sa to ukáže byť nevyhnutné pre ich chýbajúcu úpravu v tomto zákone, tiež subsidiárne (podporne) všeobecnými ustanoveniami iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na uzatváranie a nadobúdanie platnosti zmlúv, pokiaľ ich aplikácia bude v súlade s obsahom a účelom zmluvy o pripojení a týmito všeobecnými podmienkami.

## P i a t a   č a s ť

### Reklamačný poriadok

#### Článok 19

#### **Právo užívateľa na reklamáciu ceny služby a kvality jej poskytovania**

1. Užívateľ je povinný uplatniť reklamáciu na nesprávnosť poskytovateľom mu vyúčtovanej ceny platenej služby pripojenia na Internet, ako aj na kvalitu jej poskytovania písomne v lehote do 30 dní odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom mu bola doručená jeho faktúra - daňový doklad alebo po tom dni, v ktorom došlo k ním reklamovanej vade v kvalite jej poskytovania. Tieto vady je užívateľ povinný reklamovať priamo u poskytovateľa.
2. Ak užívateľ neuplatní svoje právo na reklamáciu v lehote a na mieste podľa bodu 1, jej márnym uplynutím mu toto jeho právo zanikne. Poskytovateľ však môže preveriť aj reklamáciu, ktorú mu užívateľ doručil aj po uplynutí lehoty podľa bodu 1, ak to uzná za vhodné a účelné vzhľadom na jej obsah a ochranu práv užívateľa alebo na iné v nej uvedené závažnejšie skutočnosti.
3. Poskytovateľ je povinný každú reklamáciu užívateľa preveriť a výsledok jeho preverenia písomne oznámiť užívateľovi v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie užívateľa.
4. Ak sa jedná o reklamáciu užívateľa, na ktorej úplné a objektívne prešetrenie a prípadné aj odstránenie nedostatkov zistených pri jej prešetrení je nevyhnutná dlhšia lehota, je povinný tak urobiť v lehote najneskôr do 60 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie užívateľa na adresu jeho sídla.
5. Podanie reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej ceny poskytovateľom užívateľovi platenej služby pripojenia na Internet a jej preverenie, nemá odkladný účinok na povinnosť užívateľa zaplatiť včas a riadne cenu ním reklamovanej služby podľa príslušnej jeho faktúry - daňového dokladu.
6. Ak prešetrenie alebo odstránenie užívateľom reklamovaných nedostatkov v poskytovaní platenej služby pripojenia na Internet pre zložitosť alebo pre iné závažné dôvody nie je objektívne možné zabezpečiť v lehote do 30 dní a ani oznámiť v tejto užívateľovi výsledok preverenia jeho reklamácie, je poskytovateľ povinný o tom písomne informovať užívateľa bez zbytočného odkladu ešte pred jej uplynutím, najneskôr však v jej posledný deň jeho odovzdaním na poštovú prepravu.
7. Pokiaľ výsledok prešetrenia reklamácie nie je užívateľovi oznámený do 60 dní, reklamácia sa považuje za uznanú.

## Článok 20

### **Opakované reklamácie užívateľa v tej istej veci**

1. Ak užívateľom v poradí už druhá opakovaná alebo aj ďalšia jeho reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamácií, poskytovateľ je oprávnený túto odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania a o tomto písomne upovedomí užívateľa.
2. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie užívateľa v tej istej veci nie je poskytovateľ povinný mu odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne užívateľovi.
3. Ustanovenie bodu 2 sa rovnako tak uplatní pri reklamáciách, pri ktorých v dôsledku ich oneskoreného podania zaniklo právo užívateľa na ich preverenie, ak poskytovateľ upustí od ich preverenia.

### **Mechanizmus riešenia sporov**

Užívateľ je oprávnený predložiť úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby (§73 zákona 610/2003) pri poskytovaní platenej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné reklamácie vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Na prejednanie a rozhodnutie sporov vzniknutých v súvislosti s plnením záväzkov je daná právomoc slovenských súdov, a to aj vtedy, ak je Účastník cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je uvedené inak.

## Š i e s t a      č a s ť

### Zánik zmluvy o pripojení

#### Článok 21

1. Platnosť zmluvy o pripojení na platenú službu pripojenia na Internet sa môže skončiť na základe dohody poskytovateľa a užívateľa.
2. Každá zo strán zmluvy o pripojení je oprávnená skončiť jej platnosť výpoveďou alebo jej zrušením odstúpením od nej.
3. Poskytovateľ môže skončiť platnosť zmluvy o pripojení niektorým zo spôsobov podľa bodu 2 iba z dôvodov ustanovených v zákone o telekomunikáciách a v týchto všeobecných podmienkach.
4. Užívateľ je oprávnený zrušiť platnosť zmluvy o pripojení odstúpením od nej iba z dôvodov ustanovených v týchto všeobecných podmienkach.
5. Zmluva o pripojení na základe dohody jej strán zanikne dňom, ktorý si v nej dohodli alebo, ak jej účinnosť bola podmienená splnením dohodnutých podmienok, tým dňom, v ktorom povinná jej strana splní poslednú z týchto podmienok.
6. Platným odstúpením sa zmluva o pripojení zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa riadne doručí písomné oznámenie o prejave vôle o tom od zmluvy odstupujúcej jej strany jej druhej strane, ak v tomto svojom oznámení od nej odstupujúca strana zmluvy o pripojení neuvedie iný termín, ku ktorému sa zrušuje jej odstúpením od nej.
7. Platnosť zmluvy o pripojení na základe jej výpovede zanikne uplynutím posledného dňa toho kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a je rovnaká pre obe strany zmluvy o pripojení. Plynúť začne prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená druhej strane zmluvy o pripojení.

#### Článok 22

1. Na platnosť dohody sa vyžaduje, aby sa uzavrela v písomnej forme a aby podpisy osôb oprávnených ju uzavrieť za jej strany boli na jednej listine.
2. Na platnosť skončenia zmluvy o pripojení výpoveďou, ako aj platnosť jej zrušenia odstúpením od nej sa vyžaduje, aby výpoveď alebo oznámenie o prejave vôle od nej odstupujúcej strany sa vyhotovili v písomnej forme a riadne doručili jej druhej strane, ak ich dáva
  - a) poskytovateľ užívateľovi - nepodnikateľovi, do jeho emailovej schránky a v prípade ustanovenom v článku 11 bod 2, na adresu jeho trvalého pobytu alebo na jeho fakturačnú adresu a pri užívateľovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou - podnikateľom, na jeho fakturačnú adresu;
  - b) užívateľ poskytovateľovi, na adresu jeho sídla.
3. Ak zmluvu o pripojení vypovedal alebo, ak od nej odstupuje užívateľ, ktorý

je právnickou osobou, na jej platnosť sa vyžaduje, aby jeho výpoveď alebo jeho oznámenie o odstúpení od neho podpísal jej štatutárny orgán.

4. Na právnu platnosť výpovede danej poskytovateľom je nevyhnutné, aby v nej uviedol výpovedný dôvod, na základe ktorého je oprávnený ju dať.

5. Pri zrušení zmluvy o pripojení odstúpením od nej musí každá jej strana, ktorá od nej odstupuje uviesť vo svojom písomnom oznámení o tom konkrétny dôvod, na základe ktorého je oprávnená od nej odstúpiť a tento odôvodniť. Bez splnenia tejto podmienky bude odstúpenie od zmluvy o pripojení právne neplatné už po formálne právnej stránke.

6. Na nadobudnutie platnosti a účinnosti dohody, výpovede a oznámenia o zrušení zmluvy o pripojení odstúpením od nej v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku sa vyžaduje, aby tieto obsahovali popri náležitostiach v nich uvedených tiež všetky ostatné jeho neopomenuteľné všeobecné náležitosti, ako je správna identifikácia užívateľa v nich a pod.

### Článok 23

1. K zániku platnosti zmluvy o pripojení dôjde aj bez toho, aby jedna z jej strán dala na to podnet svojím právnym úkonom, ak

a) niektorá jej strana zanikla bez právneho nástupcu;

b) zaniknutím platnosti všeobecného povolenia č.1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb, na základe ktorého sa uzavrela.

2. K zániku zmluvy o pripojení z dôvodov podľa bodu 1 dôjde dňom, v ktorom nastala niektorá zo skutočností v ňom ustanovených, a to bez ohľadu na to, či si povinná strana, u ktorej nastala taká skutočnosť splnila svoju povinnosť oznámiť jej vznik jej druhej strane alebo, kedy sa o existencii takejto skutočnosti dozvie oprávnená strana tejto zmluvy o pripojení.

### Článok 24

#### **Skončenie platnosti zmluvy o pripojení výpoveďou**

1. Poskytovateľ je oprávnený skončiť platnosť zmluvy o pripojení výpoveďou:

I/. Ak užívateľ:

a) neoprávnene zasiahne do verejného telekomunikačného zariadenia prostredníctvom, ktorého sa mu poskytuje služba pripojenia na Internet alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti

b) ani na základe jeho prvej upomienky nezaplatí cenu mu poskytovanej platenej služby pripojenia na Internet a súvisiacich služieb ani v lehote do tridsiatich dní odo dňa jej doručenia;

c) pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená podľa zákona o telekomunikáciách a toto zariadenie neodpojí ani na jej výzvu;

d) používa ním poskytovanú platenú službu pripojenia na Internet spôsobom,



ktorý znemožňuje kontrolu jej používania;

II/. Ak poskytovateľ:

a) ďalej nemôže poskytovať užívateľovi službu pripojenia na Internet v zmluve o pripojení dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite alebo pre technickú neuskutočiteľnosť ďalšieho poskytovania tejto služby;

b) uskutočňuje modernizáciu ním poskytnutých služieb, s ktorým je spojené skončenie poskytovania platenej služby pripojenia na Internet.

2. Ak poskytovateľ skončí platnosť zmluvy o pripojení podľa článku 24, bodu 1.I/.písm.b), je povinný doručiť užívateľovi zároveň so svojou výpoveďou tiež svoju ponuku na poskytovanie mu inej technicky aj cenovo bližšej inej ním poskytovanej verejnej telekomunikačnej dátovej služby s jej zvýhodnením zariadením, ak takú bude mať vo svojej obchodnej ponuke.

3. Užívateľ je oprávnený výpoveďou skončiť platnosť zmluvy o pripojení, ak poskytovateľ:

a) mu neposkytuje platenú službu pripojenia na Internet podľa nej alebo, ak mu ju poskytuje s opakovanými vadami v jej kvalite, ktoré uznal poskytovateľ ako opodstatnené;

b) neodstráni ním reklamované nedostatky v jemu poskytovanej platenej službe pripojenia na Internet v zmysle písmena a) ani v lehote ustanovenej v týchto všeobecných podmienkach na doručenie jej písomného oznámenia o výsledkoch prešetrenia jeho včas a riadne doručenej písomnej reklamácie alebo v lehote, ktorú mu oznámila vo svojom písomnom oznámení o predĺžení tejto lehoty na vybavenie jeho reklamácie.

## Článok 25

### Zrušenie

#### **zmluvy o pripojení odstúpením od nej**

1. Poskytovateľ je oprávnený zrušiť zmluvu o pripojení odstúpením od nej, ak:

a) zistí, že identifikačné údaje, ktoré v nej uviedol užívateľ, nezodpovedajú ich skutočnému stavu alebo, ak pri zmene týchto identifikačných údajov tieto písomne neoznami bez zbytočného odkladu po tom ako nastali, nie však neskôr ako bol povinný si túto svoju oznamovaciu povinnosť splniť podľa týchto všeobecných podmienok;

b) z dôvodov ustanovených v článku 14, bode 3;

c) užívateľ svojím iným protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom poruší svoje zmluvné povinnosti podľa týchto všeobecných podmienok a podľa zmluvy o pripojení, alebo ak ani napriek jeho písomnej upomienke alebo výzve neupustí od svojho protiprávneho konania alebo neodstráni protiprávne následky takéhoto svojho konania ani v lehote v nej uvedenej;

d) užívateľ podá návrh na svoju likvidáciu (zrušenie bez právneho nástupcu)

bude na neho alebo jeho majetok vyhlásený konkurz, uvalená nútená správa, nariadená daňová alebo iná exekúcia.

2. Poskytovateľ môže zrušiť zmluvu o pripojení odstúpením od nej podľa bodu 1 písm. c) aj bez splnenia povinnosti doručiť užívateľovi svoju upomienku alebo výzvu, iba ak následky, ktoré spôsobil užívateľ porušením svojich zmluvných povinností alebo iným svojím protiprávnym konaním už nie je možné odstrániť alebo vec uviesť do predošlého stavu, ako aj v tom prípade, ak užívateľ sa dopustil v nich uvedeného svojho konania už opakovane, hoci bol na tieto právne následky už najmenej raz upozornený.

3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení s okamžitou platnosťou vždy aj bez splnenia podmienky podľa bodu 2, ak užívateľ vo dvoch zúčtovacích obdobiach nasledujúcich po sebe, alebo ak najmenej vo dvoch zúčtovacích obdobiach na sebe navzájom nezávislých v priebehu šiestich mesiacov, poskytovateľovi včas a riadne neuhradí cenu mu poskytovanej služby pripojenia na Internet a súvisiacich služieb napriek tomu, že už v dobe im predchádzajúcej bol užívateľ upozornený na porušovanie týchto svojich podstatných zmluvných povinností.

4. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak:

a) nebude súhlasiť so zmenou ceny platenej služby pripojenia na Internet podľa článku 14, bod 3;

b) nedôjde k odstráneniu ním reklamovaných nedostatkov v kvalite poskytovanej platenej služby pripojenia na Internet, ktoré mu bránia v jej riadnom používaní ani v lehote do 60 dní odo dňa doručenia jeho opodstatnenej reklamácie poskytovateľovi.

5. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez sankcii ak mu poskytovateľ:

a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje.

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol podnik podľa § 42 ods. 3 písm. e) povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok

c) opakovane ani po reklamácií neposkytuje verejnú službu podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, alebo opakovane neodstráni reklamovanú závalu verejnej služby v určenom čase.

## Článok 26

### **Druhy servisných služieb**

1. Užívateľ oznamuje poruchy alebo potrebu odstránenia porúch spôsobom stanoveným v reklamačnom poriadku. Poskytovateľ sa zaväzuje začať práce na odstraňovaní poruchy do 2 hodín od jej nahlásenia.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchu vo vlastnej sieti do 24 hodín od jej nahlásenia. V prípade, že sa porucha vyskytuje mimo vlastnej siete, je doba odstránenia poruchy závislá od rozsahu a povahy poruchy.
3. Poskytovateľ a užívateľ sa môžu zmluvne dojednať na rozsahu servisných služieb nad rámec rozsahu určenom v tomto článku.

## S i e d m a      č a s ť **Spoločné a záverečné ustanovenia**

### Článok 27 **Informácie o užívateľovi podliehajúce ochrane osobných údajov a telekomunikačnému tajomstvu**

1. Poskytovateľ je oprávnený používať osobné a iné identifikačné a ďalšie údaje a informácie o užívateľovi, ktoré má s jeho súhlasom k dispozícii iba na účely poskytovania platenej služby pripojenia na Internet podľa zmluvy o pripojení a v súlade s týmito všeobecnými podmienkami, zákonom o telekomunikáciách, zákonom o ochrane osobných údajov v informačných systémoch a ostatnými na túto oblasť sa vzťahujúcimi všeobecne záväznými právnymi predpismi a je povinný tieto chrániť v súlade s nimi pred zverejnením alebo iným ich zneužitím.
2. Povinnosť poskytovateľa v zmysle bodu 1 sa vzťahuje aj na zhromažďovanie a využívanie v ňom uvedených údajov užívateľa v súvisi s ich evidenciou a spracovaním výpočtovou technikou a tiež na akékoľvek iné nakladanie s nimi u jej obchodných zástupcov alebo iných jeho zmluvných subjektov s ním spolupracujúcich pri poskytovaní tejto jeho verejnej telekomunikačnej služby alebo služieb súvisiacich s jeho poskytovaním, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch, v ktorých to bude nevyhnutné a v záujme dôslednej ochrany práv a právom chránených záujmov užívateľa alebo aj jej samotnej.
3. Povinnosti poskytovateľa v zmysle bodov 1 a 2 sa nevzťahujú na poskytovanie údajov o užívateľovi štátnym a iným orgánom na to oprávneným zo zákona. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za ich ochranu, ak k ich neoprávnenému zverejneniu alebo zneužitiu dôjde ich zavinením.

### Článok 28 **Zodpovednosť za škodu**

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody spôsobené v dôsledku porušenia svojich zmluvných povinností, ktoré im vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o telekomunikáciách a ktoré si na jeho základe a v súlade s ním dohodli v zmluve o pripojení a v týchto všeobecných podmienkach.
2. Užívateľ tiež zodpovedá za škody, ktoré spôsobí poskytovateľovi

neoprávneným zásahom do poskytovania služby pripojenia na Internet alebo jej protiprávnym užívaním, ako aj za škodu ním spôsobenú použitím telekomunikačného zariadenia, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch, v ktorých jej táto škoda vznikla jeho zavinením.

3. V prípadoch porušenia povinností podľa bodu 2, zodpovedá užívateľ poskytovateľovi aj za jemu vzniknutú skutočnú škodu, vrátane jeho ušlého zisku, ako aj za iné jemu tým nepriamo vzniknuté škody, pokiaľ tieto nastali ako dôsledok v ňom uvedeného nedovoleného protiprávneho konania užívateľa.

4. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za škodu v prípadoch ustanovených zákonom o telekomunikáciách a tiež za škodu, ktorá mu vznikla ako dôsledok prekročenia kapacitnej medze verejnej telekomunikačnej siete prevádzkovej iným telekomunikačným podnikom, prostredníctvom ktorej pristupuje užívateľ na Internet a ani tej verejnej telekomunikačnej siete, či už na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí, prostredníctvom ktorej poskytuje poskytovateľ užívateľovi platenú službu pripojenia na Internet a ani za škodu, ktorá by mu prípadne mohla vzniknúť v dôsledku ich poškodenia, poruchy, opravy, údržby u zahraničných operátorov.

## Článok 29

### **Prerušenie poskytovania platenej služby pripojenia na Internet užívateľovi**

1. Poskytovateľ je oprávnený popri prípadoch ustanovených v predchádzajúcich ustanoveniach týchto všeobecných podmienok prerušiť užívateľovi na základe zákona o telekomunikáciách na nevyhnutne potrebný čas poskytovanie platenej služby pripojenia na Internet a to aj bez toho, aby mal povinnosť ho na to vopred upozorniť, ak si to bude vyžadovať:

- a) údržba a oprava verejnej telekomunikačnej siete a jej zariadení v prípadoch, v ktorých nezodpovedá za škodu tým prípadne spôsobenú užívateľovi;
- b) mimoriadna situácia alebo iné závažné technické alebo prevádzkových dôvody, ktoré boli zapríčinené nezávisle na jeho vôli v prípadoch vis maior, napr. v prípade štrajku, lokálneho výpadku elektrickej energie, teroristického útoku, v dobe vzniku a pretrvávania medzinárodných krízových situácií, za brannej pohotovosti štátu, pri živelných pohromách, epidémiách alebo, ak tak bude povinná urobiť na základe rozhodnutia Telekomunikačného úradu SR alebo iného ústredného štátneho orgánu alebo ústavného činiteľa, a to bez povinnosti k akejkol'vek náhrade škody, ktorá by mohla z tohto titulu vzniknúť užívateľovi.

## Článok 30

### **Zmeny a doplnenia všeobecných podmienok**

1. Poskytovateľ je oprávnený tieto všeobecné podmienky zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými všeobecnými podmienkami, osobne v prípade zmien a doplnení zákona č. 610/2003 Z.z. o telekomunikáciách, na základe ktorého sa vydali a iných zmien v oblasti s nimi súvisiacej legislatívy, ktoré sa uskutočnia po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti a ich uvedenia do súladu s nimi.
2. Poskytovateľ je povinný, ak uskutoční zmeny alebo doplnenia týchto všeobecných podmienok, o týchto ich zmenách a doplneniach informovať bez zbytočného odkladu užívateľa ich zaslaním do jeho e-mailovej schránky podľa s ním uzavretej zmluvy o pripojení.
3. Ak poskytovateľ nahradí tieto všeobecné podmienky novými, je povinný zaslať tieto nové všeobecné podmienky užívateľovi spôsobom podľa bodu 2.
4. Tieto všeobecné podmienky sa použijú aj v dobe po ukončení platnosti zmluvy o pripojení, ak to bude nevyhnutné na vysporiadanie vzájomných zmluvných vzťahov, ktoré vznikli po dobu jej platnosti medzi poskytovateľom a užívateľom.

## Článok 31

### **Platnosť a účinnosť všeobecných podmienok**

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť :

V Bratislave dňa: 13.4.2010

Za JAKOnet s.r.o.:

Ivan Kolenič .....