

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb

### Článok I

#### Úvodné ustanovenia

1. **Proxis, spol. s r.o.**, so sídlom Slovenská 1, 085 01 Bardejov, IČO: 36465828, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 12087/P (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva podľa § 42 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Poskytovateľa ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Poskytovateľa o poskytovanie služby a uzavzú s ním zmluvu o pripojení.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 13 a nasl. zákona o elektronických komunikáciách na základe všeobecného povolenia na základe splnenia zákonných podmienok.

### Článok II

#### Vymedzenie základných pojmov

1. **Internetová stránka Poskytovateľa** je stránka na internete dostupná po zadaní url adresy <http://www.proxis.sk>.
2. **Služba** je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom:
  - a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie),
  - b) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – bod (mikrovlnné pripojenie),
  - c) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie metalickým alebo optickým káblom); spoplatňovaná je prostredníctvom **Produktov**, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnej Tarife podľa zvoleného typu služby.
3. **Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
4. **Prístup** do siete Internet je Poskytovateľom poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
5. **Doplnkové služby** sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
6. **Zmluva o pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi Poskytovateľom a účastníkom; jej súčasťou sú tieto všeobecné podmienky a tarifa.
7. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytovanie služby.
8. **Účastník** je záujemca, s ktorým Poskytovateľ uzavrel zmluvu o pripojení; účastník a Poskytovateľ sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
9. **Tarifa** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
10. **Zriaďovací protokol** je doklad z montážneho denníka, ktorým Poskytovateľ potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
11. **Prístupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete Poskytovateľa. Prístupové meno je pridelené účastníkovi Poskytovateľom.
12. **Sieť** Poskytovateľa je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Poskytovateľom a používaných na prenos dát; súčasťou siete sú jej rozhrania.
13. **Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
14. **Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňuje IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
15. **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
16. **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
17. **Antispam** je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
18. **Nevyžiadaná prevádzka** na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
19. **Podnik** je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
20. **Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

### Článok III

#### Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

1. Poskytovateľ poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení, ktorú uzavrie s účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách. Poskytovateľ môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak:

- a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné,
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
  - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby.
3. Podrobnosti o službe vrátane doplnkových služieb sú uvedené v tarife a prípadne v zriaďovacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. Poskytovateľ sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

### Článok IV

#### Zmluva o pripojení - postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na základe žiadosti záujemcu. Zmluva je k dispozícii v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov.
2. Na základe žiadosti Poskytovateľ pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto všeobecné podmienky a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je záujemca povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 45 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.
3. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným, úradne overeným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osobe na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
4. Podpísanú zmluvu obdrží záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu. Dňom podpísania zmluvy je zmluva uzatvratá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží pri podpise zmluvy aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
5. Postup podľa odsekov 1 až 4 platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

### Článok V

#### Práva a povinnosti účastníka

1. **Účastník má právo na:**
  - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak Poskytovateľ neposkytovanie služby zavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
  - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. **Účastník je povinný:**
  - a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
  - b) používať službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou o pripojení, týmito všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
  - e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
  - f) oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o pripojení,
  - g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
  - h) neumožniť tretej osobe využívanie poskytovanej služby,
  - i) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o pripojení,
  - k) ak je pre realizáciu poskytovania pripojenia nutná odborná spolupráca s dodávateľom zariadenia užívateľa, je užívateľ povinný ju na svoje náklady zabezpečiť. Užívateľ sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu pripojenia.
3. Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním pripojenia, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení Poskytovateľa v priestoroch inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy o pripojení i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, a to za prítomnosti

užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia zmluvy o pripojení sa užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľa prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, po celú dobu trvania zmluvy o pripojení, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností užívateľa podľa všeobecných podmienok.

## Článok VI

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

#### 1. Poskytovateľ má právo:

- 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 poskytnutej v účtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručí účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia,
- na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa,
- obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
- odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Poskytovateľom,
- zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany Poskytovateľa,
- uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu, že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
- vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov,
- ako poskytovateľ previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany aj bez súhlasu účastníka.

#### 2. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník:

- nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní,
- porušuje zmluvné podmienky,
- zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. d) a písm. i),
- vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Poskytovateľ oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.

#### 4. Poskytovateľ je povinný:

- uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
- poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
- bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavinil,
- oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na Internetovej stránke Poskytovateľa,
- oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
- viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách,
- elektronickou poštou a zverejnením na Internetovej stránke Poskytovateľa oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať, o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred.

## Článok VII

### Zmena zmluvy

- Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou dodatkov k zmluve o pripojení, ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak. Písomná forma dodatku sa vyžaduje v tých prípadoch, kedy pre zmenu vybraných služieb/produktov určených Poskytovateľom nepostačuje uzavretie dodatku formou vyplnenia formulára na Internetovej stránke Poskytovateľa alebo telefonicky podľa pokynov Poskytovateľa. Pri telefonickom uzavretí dodatku k zmluve o pripojení účastník súhlasí, že z dôvodu bezpečnosti budú tieto hovory zaznamenávané a účastník zároveň súhlasí s použitím takéhoto záznamu ako dôkazu v prípade reklamácií alebo v prípadnom spore. Dodatok k zmluve o pripojení uzavretý inak ako písomnou formou nadobúda platnosť dňom jeho uzavretia a účinnosť okamihom prvého poskytnutia služieb v zmysle takto uzavretého dodatku. Pre postup pri uzavieraní dodatku k zmluve o pripojení písomnou formou platia ustanovenia čl. IV.
- Účastník je oprávnený kedykoľvek počas trvania zmluvy o pripojení požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v zmluve spôsobom určeným Poskytovateľom, pokiaľ tým neporuší svoje záväzky a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy.
- Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve o pripojení je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify.

## Článok VIII

### Doba trvania zmluvy

- Zmluva o pripojení sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“).
- Pokiaľ bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platia nasledovné zásady:
  - ak účastník najskôr 60 dní a najneskôr 30 dní pred uplynutím doby viazanosti neoznámí písomnou formou Poskytovateľovi, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, jej platnosť sa predlžuje na dobu, na ktorú bola pôvodne uzavretá, a to aj opakovane,
  - ak účastník najskôr 60 dní a najneskôr 30 dní pred uplynutím doby viazanosti oznámí písomnou formou, že má záujem na predĺžení platnosti zmluvy na dobu neurčitú, uplynutím doby viazanosti sa zmluva považuje za zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
  - ak účastník najskôr 60 dní a najneskôr 30 dní pred uplynutím doby viazanosti oznámí písomnou formou, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, bude táto žiadosť považovaná za výpoveď poskytovanej služby a služba bude ukončená v posledný deň v mesiaci platnosti zmluvy.
- Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpoveďou resp. odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach.
- Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
- Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu určitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede. Vo vyššie uvedenom prípade je účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu podľa platnej tarify.
- Účastník nemôže vypovedať zmluvu v prípade, ak má v deň doručenia výpovede voči Poskytovateľovi neuhradené splátne faktúry za poskytované služby. V takomto prípade je výpoveď zo strany účastníka neplatná.
- Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Poskytovateľ:
  - oznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi oznámená,
  - 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,
  - opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami,
  - opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu, ktorú Poskytovateľ zavinil.
- Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník:
  - opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,

- d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu používania služby,
- e) opakovane poruší podmienky zmluvy o pripojení.
9. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
10. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.
11. Zmenu služby počas doby viazanosti sa doba viazanosti mení v súlade s vybranou novou službou. V prípade, že nová služba nemá viazanosť ostáva v platnosti predchádzajúca viazanosť. V prípade kolízie viazanosti (napr. viazanosť zariadenia a služby), platí dlhšia viazanosť.

## Článok IX

### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje tarifu, ktorá je k dispozícii v sídle Poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnená na Internetovej stránke Poskytovateľa. Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na tarifu.
2. Pre určenie fakturovanej ceny za služby nad rámec zmluvne poskytnutých služieb je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Poskytovateľa.
3. Cena za službu bude počas platnosti zmluvy vyúčtovaná Poskytovateľom účastníkovi vo forme faktúry späťne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplatným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k existujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify“). Poskytovateľ bude vopred elektronickou poštou informovať účastníka o zvýšení tarify a to zverejnením jej zmeny. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na Internetovej stránke Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ môže požadovať zaplataenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanikne odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplatného za službu.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Poskytovateľa, ako aj v hotovosti v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov. O zaplataení ceny v hotovosti vydá Poskytovateľ účastníkovi potvrdenie.
8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Poskytovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti uvedeny na faktúre. V prípade pochybenia účastníka pri úhrade riadnej a včasnej platby, môže Poskytovateľ požadovať úhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s identifikáciou a priradením platby.
9. Účastník má na výber, či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickej formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickej faktúrou doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese, považuje za adresu pre zasielanie faktúr a písomností v zmysle všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchylke od všeobecných podmienok: Poskytovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu:
- a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v tarife,

- b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
- c) v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.
11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese, a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.
12. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
13. V prípade pochybností sa elektronickej faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronickej nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslania takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúru a elektronickej faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je Poskytovateľ povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
14. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tarify. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
15. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.
16. Ak má účastník preplatok na cenu za poskytovanú službu, Poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
17. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
18. V prípade viacerých pohľadávok sa uplatňuje priorita úhrady v nasledovnom poradí: penále, úroky, upomienky, sankcie, zmluvné pokuty, faktúry. Faktúry sa uhrádzajú podľa dátumu vystavenia od najstaršej faktúry.

## Článok X

### Zodpovednosť Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife len v prípade, že Poskytovateľ porušenie týchto povinností zaviniť. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronickej súborov a dát účastníka. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).
5. Ak Poskytovateľ zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.
6. Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení Poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania pripojenia, prípadne viesť k strate dát na počítači. Užívateľ je výlučne

zodpovedný za zálohovanie dát na počítači a Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či užívateľ také zálohovanie dát previedol alebo nie. Užívateľ je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v sieti internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností Poskytovateľa vznikne užívateľovi akákoľvek škoda, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu užívateľovi ani čiastočne uhradiť.

## Článok XI

### Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Poskytovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.
4. V prípade porušenia povinností účastníka podľa tohto článku, je účastník povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu určenú v platnej Tarife.

## Článok XII

### Reklamačný poriadok

1. Reklamačné konanie podľa tohto článku týchto všeobecných podmienok upravuje postup Poskytovateľa a účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
2. Účastník môže reklamovať závalu služby alebo zariadenia a správnosť faktúry vystavenej za poskytnutú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom Poskytovateľa v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa zmluvy o pripojení. Ak účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak účastník preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov.
3. Účastník postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby, ak neposkytovanie služby zavinil Poskytovateľ. Účastník si musí toto právo uplatniť u Poskytovateľa, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Pomerou časťou ceny a jej pomerným znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania poruchy. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy účastníkom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
4. Oddelenie služieb zákazníkom Poskytovateľa reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch, ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Poskytovateľ oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o pripojení. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia.
5. Služba je poskytnutá vadne (nekvalitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.
6. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najmenej v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa započítania reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

9. Ak Poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Poskytovateľ preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.

10. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Následne má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tým nie je dotknuté právo účastníka podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 11 zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

11. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## Článok XIII

### Osobné údaje účastníka

1. Poskytovateľ je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:

- a) meno, priezvisko a akademický titul,
  - b) rodné číslo,
  - c) IČO,
  - d) adresu trvalého (prechodného) bydliska,
  - e) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
  - f) výška pohľadávky za poskytnutú službu,
  - g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.
2. Údaje uvedené v odseku 1 je Poskytovateľ oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení,
- b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Poskytovateľ oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o pripojení. V zmysle zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre Poskytovateľa pohľadávky za poskytnutú službu.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Poskytovateľovi v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany môže Poskytovateľ zisťovať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Poskytovateľ poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

7. V prípade zmeny účastníka alebo adresáta, ak je táto zmena doručená Poskytovateľovi najneskôr 2 pracovné dni pred ukončením daného fakturačného obdobia, bude táto zmena vykonaná k 1. dňu nasledujúceho mesiaca. V ostatných prípadoch bude zmena vykonaná k 1. dňu nasledujúceho fakturačného obdobia v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená. Táto zmena je splatná podľa tarify.

## Článok XIV

### Poučenie o spracúvaní údajov

1. Toto poučenie tvorí neoddeliteľnú súčasť súhlasu na spracúvanie osobných údajov účastníka prevádzkovateľom informačného systému. Vyjadrením súhlasu určeným spôsobom účastník potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom svojich práv pri spracúvaní osobných údajov a súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov zadaných do zmluvy na účel špecifikovaný v bode 4 tohto poučenia.

2. Prevádzkovateľ informačného systému osobných údajov Poskytovateľa získava osobné údaje účastníka v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý podrobne upravuje vzťah medzi prevádzkovateľom a účastníkom. Účastník má právo na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa vyžadovať:

- a) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 3 je účastník oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
- b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- d) opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania,
- f) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

3. Účastník má právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, u prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Účastník má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti účastníka vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať účastník; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje účastníka v lehote 30 dní. Účastník udeľuje súhlas na spracúvanie osobných údajov na základe slobodného uváženia a dobrovoľne. Účastník môže podať oznámenie úradu pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnené spracúvajú. Ak nemá účastník spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak účastník nežije, jeho práva, ktoré mala podľa tohto zákona, môže uplatniť blízka osoba.

4. Prevádzkovateľ informačného systému spracúva osobné údaje a ďalšie identifikačné údaje automatizovaným spôsobom v rozsahu, v akom boli účastníkom zadané do dotazníka výlučne na účel evidencie záujemcov o prijímanie správ elektronickej pošty. V priebehu spracúvania nebudú údaje zverejnené, sprístupnené alebo poskytnuté tretej osobe; týmto nie sú dotknuté povinnosti prevádzkovateľa informačného systému vyplývajúce z príslušných právnych predpisov. Súhlas na spracúvanie osobných údajov je udelený na dobu neurčitú; účastník je oprávnený odvolať súhlas na spracúvanie svojich osobných a identifikačných údajov zrušením registrácie dohodnutým spôsobom.

#### **Článok XV Doručovanie**

1. Písomnosti bude Poskytovateľ doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve o pripojení možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať Poskytovateľovi na adresu jeho sídla, ak v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručeníu, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote.
4. Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickej poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o pripojení.

#### **Článok XVI Príslušné právo a riešenie sporov**

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronickej komunikácii. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

#### **Článok XVII Záverečné ustanovenia**

1. Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.12.2016.
2. Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke Poskytovateľa. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa platné všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť pred dňom 1.12.2016.

V Bardejove dňa 18.10.2016.