

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

čl. 1

Vymedzenie základných pojmov

- 1.1. **DELTA IT+ s.r.o.**, so sídlom Námestie gen. Štefánika 6, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO:43777368, DIČ:2022580604 (ďalej len „**poskytovateľ**“) v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“). Poskytuje elektrické komunikačné služby(ďalej len „**Služby**“).
- 1.2. **Zmluva** je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa poskytovateľ zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú Sieť poskytovateľa a poskytovateľ Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú Sieť poskytovateľa a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi poskytovateľom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb poskytovateľom Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k zmluve.
- 1.3. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 1.4. **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby poskytovateľa na základe Zmluvy.
- 1.5. **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6. **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude poskytovateľ v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby poskytovateľovi a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii poskytovateľovi podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7. **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identity špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikovaný súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Sieťe a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8. **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované poskytovateľom podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9. **Koncový bod okruhu** je zariadenie poskytovateľa ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka.
- 1.10. **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom, používaných na prenos dát a poskytovanie Služby. Rozhraniami Sieťe sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Sieťe je aj riadiace a dohľadové centrum poskytovateľa(ďalej len „**Centrum**“).
- 1.11. **Služba alebo Služby** pozostávajú z dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Sieťe poskytovateľa v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje poskytovateľ Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb poskytovateľa, a to na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.12. **Program** je označenie, ktoré slúži na pomenovanie a vymedzenie určitého druhu služieb prevádzkovaných poskytovateľom.
- 1.13. **Objednávka** je formulár poskytovateľa, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi ako aj iné údaje podľa pokynov poskytovateľa potrebné pre Zriadenie pripojenia.
- 1.14. **Požiadavka na obhliadku** je úkon poskytovateľa, na základe ktorého poskytovateľ preveruje možnosť technickej realizácie zriadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si poskytovateľ vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.15. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb poskytovateľa. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.16. **Preberací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytovateľ poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadením Prístupového okruhu. Preberací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby a parametre nastavení na strane Účastníka. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.
- 1.17. **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.18. **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť poskytovateľa.
- 1.19. **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa alebo účastníka, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- 1.20. **Evidenčné číslo zmluvy** je číslo, pridelené poskytovateľom Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho zmluvu s poskytovateľom.
- 1.21. **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi poskytovateľom spolu s Heslom.
- 1.22. **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka.
- 1.23. **Sieťová adresa** slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.24. **Aktivácia Služby** predstavuje úkon poskytovateľa, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.25. **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.26. **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.27. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných poskytovateľom za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Centra.
- 1.28. **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 1.29. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.30. **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany poskytovateľa priamo na mieste.
- 1.31. **Úrad** je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 1.32. **SMS** je krátka textová správa.

čl. 2

Popis Služieb

- 2.1.1 **Internetové služby** zabezpečujú prístup do siete Internet. Pripojenie Účastníckej LAN alebo Koncového zariadenia Účastníka do Internetu je realizované pripojením do Sieť poskytovateľa, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Konektivita je zabezpečená cez viacerých národných internetových operátorov.
- 2.1.2 Dohodnutú úroveň kvality internetovej služby garantuje poskytovateľ pre všetky typy služieb. V prípade Internetových služieb je maximálna rýchlosť od a k Účastníkovi garantovaná v 83 % z celkového času pripojenia. Časová dostupnosť Služby je týmito Všeobecnými podmienkami stanovená na úroveň 98,0 % ročne, pokiaľ nie je zmluvne medzi poskytovateľom a Účastníkom dohodnuté inak.

čl. 3

Práva a povinnosti poskytovateľa

- 3.1. Podnik je povinný
 - a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 ods.1 písm.c) Zákona,
 - b) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
 - c) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
 - d) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
 - f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň.
- 3.2. Podnik má právo
 - a) na úhradu za poskytnutú verejnú službu,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
 - c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak
 1. poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dŕžnikom podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu
 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 2. nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
 3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
 - e) požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka podľa § 43 ods. 2 písm. b) Zákona.
 - f) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
 - g) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
 1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémii, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby,

opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude poskytovateľ povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

3.2.1. Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:

- a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
- b) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- c) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
- d) Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutočniť čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
- e) Účastník sprostredkuje Služby alebo pripojenie tretím osobám bez písomnej dohody so poskytovateľom,
- f) Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu:
 - I. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení prijímateľa, kým ju prijímateľ nevyzdvihne
 - II. Na účely priameho marketingu je dovolené posielanie správ elektronickej pošty, užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelení súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ. Takéto prerušenie nezabavuje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby

Čl. 4

Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Účastník má právo na

- a) uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb s jedným alebo viacerými podnikmi poskytujúcimi pripojenie k verejnej sieti alebo verejných služieb, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona.
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil.
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineneho podnikom; toto právo musí uplatniť v príslušnom podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.
- d) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie poskytovateľa,
- e) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so poskytovateľom.

4.3. Účastník je povinný

- a) používať verejnú službu v súlade s týmto zákonom a so zmluvou o poskytovaní verejných služieb, prípadne písomných pokynov a návodov poskytovateľa a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
- b) platiť za poskytnutú verejnú službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov.
- d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy poskytovateľovi na obchodné oddelenie poskytovateľa písomne:
 1. zmenu Kontaktné osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ a DIČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou podnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, fakturačnej adresy a čísla občianskeho preukazu, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- h) poskytovať podľa požiadaviek poskytovateľa všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností poskytovateľa vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť poskytovateľovi prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia
- e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete.

Čl. 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1. Práva a povinnosti poskytovateľa a Účastníka sa budú riadiť Zákomom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom poskytovateľa, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2. Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na obchodnom oddelení poskytovateľa.
- 5.3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží poskytovateľovi na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky poskytovateľovi. V tejto lehote je poskytovateľ povinný oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- 5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Poskytovateľ je oprávnený pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvomi zmluvnými stranami.
- 5.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy neprestúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7. Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8. Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

Čl. 6

Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky poskytovateľovi môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaje, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- 6.2. Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok poskytovateľa sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávkach viazaný.
- 6.3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi poskytovateľom a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne obznamovaný (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
- a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií poskytovateľa,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

Čl. 7

Cena a platobné podmienky

- 7.1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme poskytovateľa.
- 7.2. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia.
- 7.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči poskytovateľovi ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 7.4. Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve.
- 7.5. Cenu Služieb vyúčtuje poskytovateľ Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada prísaná na účet poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu poskytovateľa je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7. Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť poskytovateľovi najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8. Poskytovateľ písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

- 7.9. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so poskytovateľom vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premičané , a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.10. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so poskytovateľom na základe osobitnej písomnej dohody.

čl. 8 Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 8.1. Účastník podpisom Zmluvy dáva Poskytovateľovi súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete Poskytovateľa, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2. Poskytovateľ je v zmysle ustanovenia §56 ods. 3 Zákona oprávnený získavať a spracúvať nasledujúce údaje Účastníka, ktorým je právnická osoba alebo podnikateľ fyzická osoba:
- a) obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo platcu DPH, telefónne číslo, email právnickej osoby a meno a priezvisko konateľa.
- b) obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo platcu DPH, telefónne číslo a email podnikateľa fyzickej osoby.
- 8.3. Poskytovateľ je v zmysle ustanovenia §56 ods. 3 Zákona oprávnený získavať a spracúvať nasledujúce údaje Účastníka, ktorým je fyzická osoba:
- meno a priezvisko, akademický titul, adresa bydliska, telefónne číslo, emailová adresa a číslo občianskeho preukazu fyzickej osoby.
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníka podľa odseku 8.2 a 8.3 len na účel
- a) uzatvorenia a plnenia zmluvy o poskytnutí verejných služieb, jej zmeny,
- b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie pohľadávok a postupovania pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov, získavať a spracovávať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov.
- 8.5. Poskytovateľ zlikviduje údaje účastníka bezodkladne po skončení zmluvného vzťahu. V prípade, ak Poskytovateľ uskutočňuje vyúčtovanie úhrad alebo ich vkladov, evidenciu a vymáhanie pohľadávok Poskytovateľa za poskytovanú službu, vybavovanie podaní Účastníka alebo plní iné povinnosti uložené zákonom alebo uplatňuje práva, je oprávnený uchovávať údaje účastníka do konečného vybavenia veci.
- 8.6. V prípade, že účastník nesúhlasí so spracovaním svojich osobných údajov, ktoré nesúvisia bezprostredne s poskytovaním služby, tak tieto údaje nemusí poskytnúť na spracovanie v informačnom systéme poskytovateľa. Rozsah sa pojedná v dodatku k Zmluve,
- 8.7. Práva a povinnosti súvisiace s ochranou osobných údajov Účastníka sa ďalej spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a doplnení niektorých zákonov.
- 8.8. Doplňujúce informácií o spracúvaní osobných údajov môže Účastník získať na webovom sídle poskytovateľa pod názvom „Informácie o spracúvaní osobných údajov“ .

čl. 9 Reklamačný poriadok

- 9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť fakturovaných služieb, ak existuje dôvodné podozrenie, že poskytovateľ nevystavil faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- b) týkajúcu sa závädov v poskytovaných Službách.
- 9.2. Reklamácia sa podáva písomne. Účastník je povinný v nej uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.3. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závädov poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
- 9.4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 9.5. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využitia Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využitia Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využitia v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Verejnej služby za celé obdobie využitia verejnej služby.
- 9.6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využitia Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Verejnej služby za celé obdobie využitia verejnej služby.
- 9.7. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil. Ďalej má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavinenej zavinenej podnikom. Účastník o vrátení peňazí môže požiadať emailom alebo písomne, alebo osobne v sídle firmy. Toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov od obnovenia.
- 9.8. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená Účastník nesplní podmienku na odklad platby poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.9. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a poskytovateľ vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

čl. 10 Porucha a Servis.

- 10.1. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky alebo formou SMS do centra. Telefonické aj SMS ohlasenie Poruchy musí obsahovať okrem technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo zmluvy kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované poskytovateľom, ktoré sú bezprostredne potrebné k poskytnutiu servisu.
- 10.2. Pre prípad, že si Účastník bude uplatňovať náhradu škody v reklamačnom konaní za čas neposkytnutia Služby je povinný bezodkladne po telefonickom nahlásení zaslať SMS s krátkym popisom Poruchy, uviesť meno, priezvisko a adresu zariadenia služby.
- 10.3. V prípade, že Účastník neohlási Poruchu v zmysle bodu 10.2, poskytovateľ nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy poskytovateľ Účastníkovi oznámi telefonicky.

čl. 11 Sankcie

- 11.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má poskytovateľ po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,04 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

čl. 12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1. Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavinenej porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Poskytovateľ ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka, a až po 24 hodinách od nahlásenia, za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia poskytovateľa, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody si môže uplatniť v reklamačnom konaní.
- 12.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 12.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené tretou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolností, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 12.8. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9. Po ukončení zmluvného vzťahu je Účastník povinný vrátiť všetky zariadenia, ktoré sú majetkom poskytovateľa a boli mu zapožičané zo strany Poskytovateľa.
- 12.10 V prípade, že Účastník vráti zariadenie v poškodenom stave môže podnik žiadať o primeranú náhradu škody.
- 12.11 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

čl. 13 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 13.2. Zmluva zaniká uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, dohodou účastníkov zmluvy, odstúpením od zmluvy, výpoveďou a smrťou Účastníka. Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
- 13.3. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak
- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi podnikom oznámená; ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
- b) podnik ani po opakovanej uznanie reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva,
- c) podnik neoznámí účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie podľa § 45 ods. 2, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2.
- 13.4. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa po požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie

- neodpojí,
- d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- 13.5. Podnik môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 13.6. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči poskytovateľovi.
- 13.7. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8. Výpovedná lehota je rovnaká pre poskytovateľa aj pre Účastníka a je jeden mesiac. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 13.9. Poskytovateľ aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10. Poskytovateľ je ďalej oprávnený zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.
- 13.11. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody poskytovateľa a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtvého alebo zomrel, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť poskytovateľovi Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 13.15. Poskytovateľ pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 13.16. Ak Účastník zruší zmluvu na dobu určitú pred uplynutím dohodnutej doby, vráti Poskytovateľovi všetky výhody ktoré prijal, ako Účastníkovi s viazanosťou. To znamená vo vyúčtovaní zaplatí rozdiel mesačného a zriaďovacieho poplatku bez viazanosti.
- 13.17. V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámi druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá z doby určitej na dobu neurčitú.

čl. 14

Oznamovanie

- 14.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstarat' odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 14.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedny kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na obchodné oddelenie poskytovateľa. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi poskytovateľovi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručeníu do dispozičnej sféry Účastníka.
- 14.5. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom poskytovateľ je oprávnený podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

čl. 15

Alternatívne riešenie sporov

- 15.1. Spor možno riešiť dohodou oboch zmluvných strán.
- 15.2. Ak sa uskutocnilo reklamčné konanie a Účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie a jeho výsledkom môže Účastník oslovit' Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Následne ma nárok podať návrh na alternatívne riešenie sporov na Úrad ak podnik na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa je odoslania.
- 15.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - b) názov a sídlo Poskytovateľa,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- 15.4. Alternatívne riešenie sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

čl. 16

Mimosúdne riešenie sporov

- 16.1. Postupuje sa podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciach.
- 16.2. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravené týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

čl. 17

Právo a súdna príslušnosť

- 17.1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 17.2. Príslušnosť súdu je daná v súlade s Občianskym súdnym poriadkom podľa miesta bydliska alebo sídla Účastníka.
- 17.3. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

čl. 18

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 18.1. Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky meniť.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je poskytovateľ povinný Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 1 mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.
- 18.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 18.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 18.5. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 18.6. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmito nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

čl. 19

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 19.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 19.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 19.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 24. mája 2018.