

# Všeobecné obchodné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby, prenosu dát, prístupu do siete internet a VoIP obchodnej spoločnosti WESTCOM s.r.o.

## 1. Úvodné ustanovenia a definície niektorých pojmov

1.1. WESTCOM s.r.o., so sídlom Keltská 930/68, 851 10 Bratislava, IČO: 44 808 704, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 59266/B (ďalej len „Podnik“) je oprávneným poskytovateľom verejnej telefónnej služby, prenosu dát, kds, IPTV, prístupu do siete internet a VoIP prostredníctvom siete Internet na základe licencie a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR.

1.2. Podmienky spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Podnikom a Účastníkom, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení.

1.3. Pre účely Zmluvy sa nasledovnými pojmami rozumie:

a) „**Zmluva**“ je zmluva o pripojení, ktorá sa uzatvára medzi Podnikom a Účastníkom, ktoraj súčasťou sú Podmienky, ako aj zo všetky také zmluvné dokumenty, ktoré sú označené rovnakým číslom zmluvy alebo z ich označenia nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

b) „**Podmienky**“ sú tieto "Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovateľom verejnej telefónnej služby, prenosu dát, prístupu do siete internet a VoIP obchodnej spoločnosti WESTCOM s.r.o.".

c) „**Zmluvné dokumenty**“ sú Podmienky a Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

d) „**Systém**“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Podnikom a používaných na prenos dát. Rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi. Rozhraním Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Účastníka na Sieť Internet. Súčasťou Systému sú Zariadenia.

e) „**Sieť Internet**“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

f) „**Zariadením Pripojenia**“ sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania. Zariadením Pripojenia začína plynúť doba určitá, resp. doba väznanosti uvedená v Zmluve, a týmto dňom sa Služba začína spoplatňovať.

g) „**Zariadeniami**“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na Zariadenie Pripojenia a na poskytovanie Služby.

h) „**Cieľová časová dostupnosť**“ je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť Internet v časovom úseku.

i) „**Službou**“ sa rozumie verejná elektronická komunikačná služba (prístup do siete internet, hlasová služba, VoIP), bližšie špecifikovaná v Zmluve a/alebo v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby.

j) „**Dôverné informácie**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a/alebo ktoré sú označené ako dôverné, alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany.

k) „**Odplata za poskytovanie Služby**“ je cena vymedzená v článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

l) „**Zákon**“ je zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

m) „**Tarifa**“ („Cenník služieb“) je sadzobník jednotlivých zložiek Odplaty za poskytovanie Služby.

n) „**Porucha**“ je stav, kedy Účastník nemôže využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.

1.4. Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## 2. Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

2.1. Ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva niečo iné, Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:

a) jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné,

b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného telekomunikačného podniku alebo Podnik alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním,

c) jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo dobrými mravmi, alebo by to nebolo spravodlivé od Podniku požadovať,

d) záujemca nesúhlasí s ustanoveniami týchto Podmienok.

2.2. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady a podmienky požadované Podnikom. Informácie o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach sú k dispozícii v Podniku.

2.3. Podnik poskytuje Službu na celom území SR. S ohľadom na charakter Siete Internet, môže však pri využití Služieb Účastník komunikovať aj s tými účastníkmi Siete Internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia SR.

## 3. Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

a) záväzok Podniku pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na Sieť Internet a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

b) záväzok Účastníka platiť Podniku Odplatu vymedzenú v článku 9 Podmienok a podľa platnej Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve, alebo ako zo Zmluvy vyplývajú,

c) záväzok Podniku dodať Účastníkovi vybrané zariadenia a previesť na Účastníka vlastnícke právo k týmto zariadeniam, pokiaľ sa zmluvné strany na dodanie a/alebo prevode vybraných zariadení výslovne dohodli.

3.2. Podnik pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka do Siete Internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

3.3. Ustanovenie bodu 3.2. Podmienok platí rovnako aj vo vzťahu ku všetkým telekomunikačným zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou Systému.

3.4. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie koncových telekomunikačných zariadení Účastníka do Siete Internet a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

3.5. Podnik zriaďuje Pripojenie do 7 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy, avšak Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na nutnú súčinnosť tretích strán a možné technické komplikácie nejde o garantovanú lehotu. Akákoľvek zodpovednosť Podniku v prípade nezriadenia Pripojenia v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

3.6. Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb sú poskytované s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) zodpovednosť Podniku obmedzená v zmysle bodu 7.8. Podmienok.

## 4. Povinnosti Podniku

4.1. Podnik je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelosti v poskytovaní Služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

4.2. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistencie, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti s touto Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

## 5. Odstraňovanie Porúch

5.1. V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Podnik podľa článku 7 Podmienok, je Podnik povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Podniku s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

5.2. V prípade, že za vznik Porúch je zodpovedný Podnik, uskutočňuje sa odstránenie Porúch v zmysle bodu 5.1. Podmienok bezodplatne a na náklady Podniku. Odstraňovanie Porúch, za vznik ktorých nie je Podnik zodpovedný, je Podnik oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.

## 6. Povinnosti Účastníka

6.1. Účastník je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Podniku počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku.

6.2. Účastník je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, Zákonom, týmito Podmienkami a pokynmi Podniku.

6.3. Účastník ako fyzická osoba je povinný využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb bývajúcich s ním v spoločnej domácnosti. Účastníkovi ako právnickej osobe alebo fyzickej osobe - podnikateľovi sa zakazuje využívať Službu iným spôsobom ako pre vlastné potreby.

6.4. Účastník nesmie poskytovať a/alebo umožniť využívať Službu tretím osobám, s výnimkou podľa bodu 6.4. Podmienok, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia.

6.5. Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade so Zmluvou a týmito Podmienkami.

6.6. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

a) podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastných materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;

b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

c) svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými krokmi;

d) posielanie nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;

e) na súčasné pripojenie viacerých Účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

6.7. Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie koncového zariadenia Účastníka a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zariadenia Pripojenia a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou Zariadenia Pripojenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním.

- 6.8. Účastník je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 6.7. Podmienok tak, aby nedošlo k zneužitiu Služby. Účastník je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Podniku a/alebo subdodávateľa Podniku.
- 6.9. Účastník je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov Podniku do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Podniku, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi uhradiť.
- 6.10. V prípade, ak nastane akákoľvek zmena v údajoch o kontaktných osobách uvedených v Zmluve, Účastník sa zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať Podnik, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala.

## 7. Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok Zmluvy

- 7.1. Podnik je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Podniku zo Zmluvy, a to v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.
- 7.2. Zodpovednosť Podniku pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Podniku najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom táto udalosť nastala, inak toto právo Účastníka zaniká.
- 7.3. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku a prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení týchto Podmienok.
- 7.4. Podnik nezodpovedá za vznik porúch služby, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.
- 7.5. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.
- 7.6. S ohľadom na charakter technológie a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a použitie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 7.7. Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradím IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potencionálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Sieť Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.
- 7.8. V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) cieľový časový dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby.
- 7.9. Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Podmienok, nie však ušlý zisk.
- 7.10. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Podniku bolo spôsobené konaním Účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody,

ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právny predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

- 7.11. Podnik nezodpovedá za žiadne škody spôsobené preradením Účastníkového hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.

## 8. Niektoré oprávnenia Podniku

- 8.1. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.
- 8.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Účastník nezaplatí splatnú odplatu alebo jej časť podľa Zmluvy, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky Podniku zodpovedajúcej takémuto záväzku Účastníka, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy.
- 8.3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy vždy v prípade zneužívania Služby alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívaniu Služby, pričom za zneužívanie Služby sa považuje najmä každý prípad, keď Účastník poruší svoj záväzok podľa bodu 6.7. Podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Podmienok, Zmluvy alebo Zákona.
- 8.4. Podniku patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Podnik preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb z týchto dôvodov prerušené.
- 8.5. Podnik je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

## 9. Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky

- 9.1. Účastník je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby podľa platnej Tarify alebo Zmluvy v pravidelných opakovaných platbách za príslušný kalendárny mesiac na základe faktúr vystavovaných Podnikom, a to počnúc dňom Zriadenia Pripojenia. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 9.2. Podniku vzniká nárok na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby vždy v prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho kalendárnemu mesiaca, za ktoré sa príslušná platba Odplaty platiť. Týmto dňom vzniká Podniku právo vystaviť faktúru na zaplatenie danej platby Odplaty za poskytovanie Služby. Faktúra je splatná do 7 dní odo dňa jej vystavenia.
- 9.3. Ak je to vyznačené v časti „Akcia“ Zmluvy, Podnik sa zaväzuje fakturovať Účastníkovi zľavu zo sumy Odplaty za poskytovanie Služby podľa platnej tarify v súlade s podmienkami príslušnej Akcie platnej v čase podpisu Zmluvy.
- 9.4. Pokiaľ je Zmluve uvedené v časti „Doba viazanosti zmluvy“ trvanie Zmluvy na dobu určitú tam stanovenú, tak potom je poskytnutie zľavy zo základnej výšky každej platby Odplaty za poskytovanie Služby podmienené tým, že Zmluva bude trvať aspoň po dobu uvedenú v časti „Doba viazanosti zmluvy“. Účastník stráca nárok na poskytnutú zľavu v prípade, že Zmluva netrvala po celú dohodnutú dobu viazanosti.
- 9.5. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti a počas tejto doby viazanosti dôjde k zániku Zmluvy, je Účastník povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške alikvotnej časti ročnej platby za vypočítanú službu.
- 9.6. Ak sa počas trvania Zmluvy vyskytnú Poruchy, s výnimkou Porúch za ktoré Podnik zodpovedá podľa čl. 7 Podmienok, má Podnik za uvedené obdobie nárok na celú sumu Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške.
- 9.7. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Účastníkom prenášaných dát, resp. prevolaných minút v príslušnom kalendárnom mesiaci, je Účastník povinný platiť Podniku okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj sumu pripadajúcu na celkový objem dát / celkove prevolané minúty v danom kalendárnom mesiaci, resp. sumy pripadajúce na celkový objem dát prenesených Účastníkom

v danom kalendárnom mesiaci presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predplatených minút v závislosti od zvoleného programu Služieb. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Podniku vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po tom kalendárnom mesiaci, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platiť.

- 9.8. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.
- 9.10. V tých prípadoch, keď Zmluva netrvá počas celého kalendárneho mesiaca, vypočíta sa výška základnej platby Odplaty za poskytovanie Služby za takýto mesiac tak, že suma základnej platby Odplaty za Službu pripadajúca na jeden kalendárny mesiac sa vydělí počtom všetkých dní daného mesiaca a následne sa vynásobí počtom dní mesiaca, počas ktorých Zmluva trvala. Ustanovenie bodu 9.4. Podmienok tým nie je dotknuté.
- 9.11. Pre prípad, ak Zmluva dohodnutá na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti nebude trvať po dohodnutú dobu, sa Účastník zaväzuje uhradiť Podniku popri Odplate za poskytovanie Služby, ako aj popri ostatných platbách a zmluvných pokutách dohodnutých v Zmluve alebo v týchto Podmienkach aj sumu vo výške platieb, ktoré je Podnik povinný uhradiť tretím osobám za obdobie po zániku Zmluvy z titulu zaniknutej Zmluvy alebo v súvislosti so zaniknutou Zmluvou, pokiaľ Podnik Účastníkovi do jedného roka po zániku Zmluvy oznámi, že uhradenie takejto sumy od Účastníka požaduje. Účastník sa zaväzuje predmetnú sumu uhradiť jednorazovo na základe faktúry vystavenej Podnikom.
- 9.12. V prípade omeškania Účastníka s platením akéhokoľvek peňažného záväzku s platením faktúrovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

## 10. Reklamačný poriadok

- 10.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby a kvality poskytnutej Služby písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká.
- 10.2. Podnik je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia. V zložitých prípadoch, ak nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, je Podnik oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie o ďalších 30 dní a túto skutočnosť oznámiť Účastníkovi.
- 10.3. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť príslušnú úhradu Odplaty za poskytnutie Služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti Odplaty presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 10.4. V prípade, ak bude reklamácia zo strany Podniku uznaná za opodstatnenú, bude táto Účastníkovi zúčtovaná vo faktúre za kalendárny mesiac bezprostredne nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola reklamácia uznaná.
- 10.5. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 10.3., Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 10.6. 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 zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

## 11. Mlčanivosť

- 11.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:
- a) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
  - b) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 11.2. Všetky ďalej siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

## 12. Mimosúdne riešenie sporov

- 12.1. Účastník je oprávnený predložiť Tú SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Podnik a Účastník ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Tú SR predložený spor rieši s cieľom jeho urovňania a dosiahnutia zhody medzi Podnikom a Účastníkom o predmete sporu. Tú SR na účel dosiahnutia urovňania sporu je oprávnený prizvať na mimosúdne riešenie sporov znalca, ktorý je nezávislý od Podniku, alebo využívať vlastných zamestnancov.

## 13. Trvanie a zánik Zmluvy

- 13.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Ak nie je v Zmluve uvedená určitá doba, resp. doba viazanosti, platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 13.2. V prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, resp. dobu viazanosti, a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 13.3. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených týmito Podmienkami a Zákomom.
- 13.4. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) Účastník nezaplatil Odplatu za poskytnutú Službu alebo jej časť ani do 30 dní po dni splatnosti,
  - b) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý neumožňuje Podniku kontrolu jej používania,
  - c) Účastník opakovane porušuje ustanovenia týchto Podmienok alebo Zmluvy,
  - d) údaje o Účastníkovi uvedené v Zmluve sa dočastočne preukážu ako nepravdivé,
  - e) Účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - f) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzvu Podniku predmetné zariadenie neodpojí.
- 13.5. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie Podnik. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zánik Zmluvy z tohto dôvodu bez zbytočného odkladu.
- 13.6. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) Podnik opakovane ani po reklamácii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s vadami,
  - b) Podnik opakovane neodstráni reklamovanú vadu poskytovanej Služby v dohodnutom čase,
  - c) Podnik oznámí Účastníkovi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - d) Podnik neoznámí Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo Účastníka neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak Účastník tieto zmeny neakceptuje; najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol Podnik povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok.
- 13.7. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej,

technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

- 13.8. Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 13.9. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, je rovnaká pre obidve zmluvné strany a uplynie v posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 13.10. V prípade zániku Zmluvy pred úplným uhradením kúpnej ceny vybraného zariadenia vlastnícke právo k vybranému zariadeniu na Účastníka neprechádza. Účastník sa zaväzuje uhradiť všetky splátky kúpnej ceny vybraného zariadenia vyfakturované Podnikom ku dňu zániku Zmluvy. Už uhradené splátky kúpnej ceny vybraných zariadení Podnik nie je povinný vrátiť.

## 14. Zmena Zmluvy

- 14.1. K zmene v osobe Účastníka môže dôjsť len na základe písomnej dohody podpísanej
- a) Účastníkom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy, a
  - b) novým Účastníkom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje, a
  - c) Podnikom ako poskytovateľom Služby.
- 14.2. Podmienkou uzatvorenia dohody, ktorou sa mení osoba Účastníka je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy sú voči Podniku uhradené všetky splatné odplaty za poskytovanie Služby podľa Zmluvy alebo podľa akejkolvek inej zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Podnikom.
- 14.3. Na uzatretie takejto dohody nemá Účastník právny nárok.
- 14.4. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných dodatkov odsúhlasených a podpísaných dotknutými zmluvnými stranami.
- 14.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade zmien Podmienok alebo zmeny Tarify zo strany Podniku.

## 15. Zmena Podmienok a Tarify

- 15.1. Podnik si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Účastníka tieto Podmienky a/alebo Tarifu na poskytovanie Služby.
- 15.2. Ak dôjde zo strany Podniku k zmene Tarify tak, že sa zvýši sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa začne uplatňovať príplatok k sadzbe niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby, je Podnik povinný najneskôr 15 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify upovedomiť Účastníka o takejto zmene. Účastník je oprávnený od Zmluvy z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.
- 15.3. Ak dôjde zo strany Podniku k zmene Tarify tak, že sa zníži sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa bude podľa nového znenia Tarify na niektorú zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby uplatňovať zľava, na poskytnutie ktorej bude Účastník spĺňať podmienky, Podnik je povinný vydať nové znenie Tarify a toto vyvesiť v sídle spoločnosti a/alebo zverejniť na jeho web stránke.
- 15.4. Ak dôjde k podstatnej zmene Podmienok, Podnik je povinný vydať nové Podmienky 30 dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti a v tej istej lehote ich zverejniť a informovať o tom Účastníka.

## 16. Doručovanie písomností

- 16.1. Všetky právne úkony smerujúce k uzatvoreniu dodatkov alebo k zrušeniu Zmluvy alebo k uplatneniu reklamácie si vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu a ich doručenie osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve.
- 16.2. Po uzatvorení Zmluvy je Účastník bezodkladne povinný písomne oznámiť Podniku každú zmenu údajov uvedených v Zmluve. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Podniku oznámená ako posledná. V prípade dlhohodej neprítomnosti Účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Podniku túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť osobu na preberanie písomností, vyúčtovania a upomienok s účinkami doručenia ako pre Účastníka.
- 16.3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe), v deň kedy:
- prijímateľ odpolpre prijatie zásielky; alebo zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v termíne do 5 dní odo dňa jej uloženia na pošte; alebo
  - nebolo možné Účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť.

- 16.4. Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

## 17. Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových a iných komponentov

- 17.1. Nárok na zľavu akciového modemu/routeru a iného komponentu (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
- a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
  - b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti dohodnutú v Zmluve,
  - c) Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 17.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadzávanosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.
- 17.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
- a) doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
  - b) uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 17.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 17.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

## 18. Súhlas Účastníka so spracúvaním osobných údajov

- 18.1. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Podniku súhlas podľa § 7 ods. 1, 2, 10 a 11 a § 23 zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení na spracúvanie svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehlíadaním, preskupovaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním a/alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných Podnikom a/alebo evidovaných Podnikom (ďalej len „IS“), a to na účel poskytovania Služby podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je Podnik oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.
- 18.2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvné strany meno, priezvisko, akademický titul, dátum narodenia a adresu, telefónne číslo, bankové spojenie/číslo účtu, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, bankové spojenie/číslo účtu, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, bankové spojenie/číslo účtu, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu, telefónne číslo, ak má na základe požiadavky Účastníka zostať utajené, kategória prístupu k sieti.
- 18.3. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Podniku súhlas podľa § 7 ods. 1, 2, 10 a 11 zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a/alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Podniku.
- 18.4. Doba platnosti súhlasov Účastníka podľa tohto článku sa zohoduje s dobou vykonávania podnikateľskej činnosti Podniku.
- ### 19. Záverečné ustanovenia
- 19.1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
- 19.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa adresy sídla Podniku.
- 19.3. Účastník súhlasí, aby mu boli zasielané informatívne emaily o nových produktoch Podniku.
- 19.4. Účastník podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Podmienky a Tarifu pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.
- 19.5. Tieto Podmienky boli vydané dňa 22.07.2009.