

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „Podmienky“)

Čl. I Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Tieto všeobecné podmienky spoločnosti SateliX s. r.o., so sídlom Poľná 54, 900 28 Zálesie, IČO: 45420505, zapísanej v OR Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 63356/B (ďalej len „SateliX s.r.o.“ alebo „Poskytovateľ“), pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby internetového pripojenia (ďalej len „Služba“) ustanovujú podmienky využívania Služieb poskytovaných spoločnosťou SateliX s.r.o. fyzickým osobám nepodnikateľom (ďalej len „Užívateľ“), ktoré s Poskytovateľom platne uzavreli „Zmluvu o pripojení“ (ďalej len „Zmluva“).
- 1.2 Poskytovateľ poskytuje telekomunikačné služby v súlade s ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), na základe ostatnej platnej legislatívy, na základe Všeobecného povolenia a Oznámenia podľa §8 a 10 Zákona Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky.
- 1.3 Vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa riadia ustanoveniami Zákona, týmito Podmienkami, ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 1.4 Poskytovateľ Službu poskytuje na území Slovenskej republiky v závislosti od lokality Užívateľa a svojich technických možností.
- 1.5 „Zaujemcom o poskytovanie Služby“ je fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 1.6 Súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Poskytovateľom sa označuje pojmom „Sieť“. „Rozhraniami Siete“ sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom a v ktorých sú k nej pripojení Užívateľia.
- 1.7 „Bodom pripojenia“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie.
- 1.8 Pojem „Miesto inštalácie“ označuje miesto v priestoroch Užívateľa alebo majiteľa objektu, ktorý Užívateľ oprávnené užíva, v ktorom sa umiestňuje telekomunikačné zariadenie Poskytovateľa potrebné na poskytovanie Služby.
- 1.9 Za zriadenie Služby sa Užívateľovi účtuje jednorázový „inštalčný poplatok“. Ostatné zložky ceny uhrádzané Užívateľom Poskytovateľovi za plnenie záväzkov podľa Zmluvy sú ďalej označované ako „Odplata za poskytovanie Služby“.
- 1.10 Za Poskytovateľa je na jeho zastupovanie voči Užívateľovi oprávnený zamestnanec alebo iná osoba poverená Poskytovateľom. Ak táto osoba nebola určená, je ňou osoba na strane Poskytovateľa, s ktorou Užívateľ rokoval pri uzavretí Zmluvy. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner Poskytovateľa, s ktorým má Poskytovateľ uzatvorenú zmluvu, z ktorej vyplýva oprávnenie konať v mene Poskytovateľa a z ktorej vyplýva rozsah a spôsob zastúpenia.
- 1.11 Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi. Do rúk, prípadne na adresu tejto osoby (ak je Užívateľom určená odchylné od jeho vlastnej adresy), zasiela Poskytovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje ihneď oznámiť každú zmenu tejto osoby, resp. kontaktnej osoby.
- 1.12 Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi Službu na základe Zmluvy uzavretej v písomnej forme. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi Poskytovateľom a Užívateľom, obsahom ktorého je najmä záväzok Poskytovateľa poskytovať Užívateľovi Službu v rozsahu, kvalite a za podmienok dohodnutých v Zmluve a záväzok Užívateľa platiť za Službu cenu vo výške dohodnutej v Zmluve.

2 Čl. II Podmienky uzatvorenia zmluvy

2.1 Užívateľ je povinný pred uzatvorením Zmluvy predložiť na požiadanie Poskytovateľa všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie ustanovené Zákonom, resp. požadované v Zmluve (osoba konajúca v mene Užívateľa je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie).

Zmluva sa musí uzavrieť písomne a na formulári Poskytovateľa, pokiaľ nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak. Poskytovateľ a užívateľ môžu uzatvoriť Zmluvu, ako aj akékoľvek jej zmeny aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila.

2.2 Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s Užívateľom, pokiaľ

- a) poskytovanie verejne dostupnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa [§ 96 ods. 2 písm. a\)](#) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- b) záujemca o Službu ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
- c) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy

2.3 Základnými podmienkami poskytovania elektronických komunikačných služieb podľa Zmluvy sú:

- a) povinnosť Užívateľa zabezpečiť, aby každé telekomunikačné zariadenie, ktoré má byť pripojené do Telekomunikačného okruhu, či už priamo, alebo nepriamo, spĺňalo požiadavky osobitných predpisov v zmysle Zákona;
- b) povinnosť Užívateľa poskytovať Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú pre poskytovanie plnení podľa Zmluvy a plnenie ostatných povinností podľa Zmluvy.

2.4 Poskytovateľ a Užívateľ sa môžu dohodnúť aj na poskytovaní ďalších služieb, ktoré majú doplnkový charakter k Službe alebo doplnkovým službám. Dohodu o každej ďalšej doplnkovej službe je potrebné uzavrieť v písomnej forme, pričom súčasťou obsahu takejto dohody musí byť okrem vymedzenia samotnej doplnkovej služby, jej ceny a ďalších podmienok jej poskytovania, tiež jednoznačne uvedené, či sa doplnková služba poskytuje ku všetkým Telekomunikačným okruhom alebo len niektorým, resp. či sa poskytuje k Službe (prípadne k niektorej doplnkovej službe) ako k celku alebo len jej časti.

3 Čl. III

Práva a povinnosti Poskytovateľa

3.1 Poskytovateľ je povinný okrem povinností ustanovených Zákonom najmä:

- predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
- pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb získavať údaje Užívateľa a viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 86, ods.2 písm. b) Zákona) Užívateľov,
- poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby bola dosiahnutá dohodnutá úroveň kvality Služby,
- informovať Užívateľa o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
- realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Užívateľ požiadal spôsobom podľa Podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
- zachovávať telekomunikačné tajomstvo.
- Okrem ďalších práv uvedených v Zákone a Podmienkach má Poskytovateľ právo najmä:
- na zaplatenie Odplaty za poskytnutie Služieb Užívateľom podľa Podmienok a Zmluvy, ,

- na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve Poskytovateľa,
- overiť identifikačné a iné osobné údaje Užívateľa zákonným spôsobom,
- zaslať Užívateľovi zálohovú faktúru splatnú do siedmich dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Užívateľ nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Užívateľ súhlasí,
- uskutočnenie prevodu zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Užívateľa až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Poskytovateľovi a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči Poskytovateľovi sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Užívateľa pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Užívateľ právny nárok,
- zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Užívateľa a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Užívateľa,
- odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby Záujemcovi o poskytovanie Služby,
- uvádzať obchodné meno alebo názov Užívateľa a jeho logo vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb.
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu:
 - a. prednostného poskytovania Služby orgánom verejnej správy, fyzickým alebo právnickým osobám určeným osobitným právnym predpisom počas zdolávania krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, z dôvodu nariadenia, rozhodnutia alebo opatrenia príslušného orgánu Slovenskej republiky, ako aj z dôvodu rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR alebo iného kompetentného orgánu,
 - b. pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravy Siete alebo prác v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ podľa možností upozornený min. 2 pracovné dni vopred,
 - c. ak je jeho možnosť poskytovať Službu v súlade so Zmluvou a Podmienkami obmedzená vyššou mocou alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nemohol predvídať ani jej zabrániť,
 - d. ak dôjde k odcudzeniu alebo poškodeniu Siete alebo zariadenia Poskytovateľa, jeho časti alebo príslušenstva a/alebo ak bola Sieť alebo zariadenie Poskytovateľa znehodnotené živelnou udalosťou, a to po dobu, počas ktorej bude vykonávané na predmetnom mieste šetrenie oprávneným vyšetrovacím orgánom,
 - e. ak Užívateľ svojim konaním znemožňuje poskytovanie Služby v zmysle Zmluvy a Podmienok.
 - f. nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Zmluve alebo v týchto Podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy, a to iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie
 - g. porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa podstatným spôsobom, po predchádzajúcom náležitom upozornení,
 - h. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
 - Užívateľ použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možností, 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,

- Užívateľ použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
- sa Užívateľ pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
- Užívateľ sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody s Poskytovateľom,
- Užívateľ vedome zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu.

4 ČL. IV

4.1 Práva a povinnosti Užívateľa

Užívateľ je povinný:

- používať Služby výlučne v súlade so Zákonom, Zmluvou a Podmienkami, dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
- zaplatiť aktivačný resp. inštalačný poplatok za zriadenie Služby a pravidelne uhrádzať Odplatu za poskytovanú Službu, ako aj všetky ostatné súvisiace náklady v súlade so Zmluvou a Podmienkami,
- oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy Poskytovateľovi písomne všetky zmeny kontaktných osôb, kontaktných alebo identifikačných údajov, resp. iných údajov týkajúcich sa Zmluvy a priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- poskytovať podľa požiadaviek Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností Poskytovateľa zo Zmluvy a umožniť Poskytovateľovi vykonávať meranie, údržbu, kontrolu a servis zariadení Poskytovateľa v objektoch Užívateľa,
- dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby v Sieti ani na zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- vykonať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom možné zneužitie Služby tretími osobami,
- zabezpečiť oprávneným osobám Poskytovateľa prístup na Miesto inštalácie za účelom zriadenia Služby i demontáže zariadení pri ukončení poskytovania Služby.

4.2 Užívateľ má právo:

- na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Zákona,
- na poskytovanie Služby za Odplatu, v rozsahu a podľa špecifikácie dohodnutej v Zmluve a Podmienkach,
- na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní Služby, ktorú nezavinil, v čo najkratšom čase po jej nahlásení Poskytovateľovi,
- na primeranú zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby v prípade nedodržania dohodnutej úrovne kvality Služby zo strany Poskytovateľa v zmysle Zmluvy a Podmienok,
- Užívateľ je oprávnený kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb. Výdavky spojené s Prerúšením je Poskytovateľ oprávnený účtovať v zmysle platnej Tarify. Nárok Poskytovateľa na úhradu pravidelnej Odplaty za poskytovanie Služieb týmto ustanovením nie je dotknutý,
- ukončiť Zmluvu v súlade s jej znením, s Podmienkami a Zákomom.
- Užívateľ nie je oprávnený žiadnym spôsobom zasahovať do Siete ani do zariadení Poskytovateľa, ani s týmito zariadeniami žiadnym spôsobom manipulovať alebo nakladať.

4.2 Užívateľ je povinný tiež:

- a) oznamovať písomne Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu každú zmenu, ku ktorej došlo oproti stavu uvedenému v Zmluve v jeho identifikačných údajoch, a to najneskôr do 15

dní odo dňa, kedy takáto zmena nastala a pri zmenách, ktoré sa zapisujú do živnostenského registra alebo obchodného registra, prípadne do iného verejného registra, najneskôr do 15 dní odo dňa, v ktorom zápis takejto zmeny nadobudol právoplatnosť,

- b) Službu a doplnkové služby poskytované mu Poskytovateľom na základe Zmluvy užívať v zmysle Zmluvy a v súlade s ňou, ako aj v súlade so Zákonom a s ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom je tiež povinný sa zdržať konania, ktoré je možné kvalifikovať ako zneužívanie jemu poskytovanej Služby alebo doplnkových služieb; je tiež povinný nevyužívať ich na účely a/konania, ktoré sú v rozpore s platným právnym predpisom alebo dobrými mravmi alebo s verejným poriadkom, pričom je tiež povinný sa zdržať konania, ktoré je možné kvalifikovať ako zneužívanie Služby a doplnkových služieb (za zneužívanie sa okrem iného považuje prenikanie do systémov iných účastníkov, spúšťanie násobných procesov, šírenie vírusov, hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie, používanie služieb takým spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo Poskytovateľa a pod.),
- c) uhrádzať riadne a včas cenu Služby a cenu doplnkových služieb poskytovaných mu podľa Zmluvy,
- d) používať na užívanie Služby výhradne telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky platných právnych predpisov a platných Slovenskou republikou uznávaných noriem,
- e) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť za účelom plnenia jej povinností podľa týchto všeobecných podmienok a ostatných ustanovení Zmluvy,
- f) neposkytovať Službu, doplnkové služby a iné plnenia, využívané na základe Zmluvy, iným osobám, neposkytovať prostredníctvom Služby, doplnkových služieb a iných plnení, využívaných na základe Zmluvy, ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie Služby, doplnkových služieb alebo iných plnení, využívaných na základe Zmluvy, tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa
- g) starostlivo sa oboznámiť s funkciami zariadenia, prostredníctvom ktorého využíva Službu, vrátane jeho programového vybavenia; Primeranú starostlivosť musí Užívateľ venovať programovému vybaveniu zariadenia, bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo na zariadení nainštalované, výrobcom, alebo Užívateľom, pričom musí dbať na pokyny výrobcu zariadenia alebo nainštalovaného počítačového programu, týkajúce sa inštalácie, nastavenia a používania programového vybavenia. Užívateľ berie na vedomie, že pokiaľ je podstatou alebo povahou programového vybavenia zariadenia pripojenie do siete internet, alebo ho programové vybavenie využíva na svoju funkcionálnu, a takéto pripojenie je vykonané prostredníctvom služby prenosu dát poskytovanej Poskytovateľom bez ohľadu na to, či si Užívateľ takúto službu aktivoval, alebo mu je aktivovaná automaticky na základe Zmluvy, je takýto prenos dát Užívateľovi vyúčtovaný v súlade s príslušným cenníkom,
- h) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služby okamžite ohlásiť Poskytovateľovi a poskytnúť mu všetku vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení,
- i) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve

5 Čl. V

Odplata za poskytovanie služby a platobné podmienky

5.1 Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ktorá tvorí ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť týchto Podmienok pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení. Cena za poskytovanie Služby v zmysle ustanovení Zmluvy je určená dohodou a jej jednotlivé zložky, z ktorých pozostáva, sú uvedené podľa Zákona v platnej tarife Poskytovateľa.

5.2 Pokiaľ sa Užívateľ a Poskytovateľ dohodli v Zmluve mimo tarify na inej výške niektorých zložiek ceny Služby alebo na poskytnutí zľavy z niektorej zložky ceny Služby, tvoria tieto ustanovenia o osobitnej výške niektorých (prípadne aj všetkých) zložiek cien osobitnú dohodu o cene, popri

ktorej subsidiárne platí tiež tarifa, ak nebola v plnom rozsahu nahradená osobitnou dohodou o cene.

- 5.3 Tarifu vydáva a zverejňuje Poskytovateľ v súlade s ustanoveniami § 84 Zákona, pričom ustanovenia uvedeného právneho predpisu zároveň stanovujú minimálny obsah tarify.
- 5.4 Cena Služby je účtovaná Užívateľovi, s výnimkou jej zložiek, ktoré majú povahu jednorazového plnenia (napr. cena za zriadenie Telekomunikačného okruhu), v pravidelne sa opakujúcich lehotách, ktoré sa nazývajú zúčtovacie obdobia. Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac.
- 5.5 Platba sa uskutoční prevodom na účet Poskytovateľa. Bankové spojenie je uvedené na faktúre.
- 5.6 V prípade omeškania s úhradou faktúry v lehote jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý započatý deň omeškania s tým, že nárok Poskytovateľa na náhradu škody nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 5.7 Odplata za poskytnuté Služby alebo akýkoľvek záväzok Užívateľa voči Poskytovateľovi sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy na účet Poskytovateľa a to najneskôr v posledný deň splatnosti faktúry.
- 5.8 Poskytovateľ má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Užívateľa na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie. Zmluvnú pokutu za nedodržanie doby splatnosti faktúry za podmienok uvedených v Cenníku, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Užívateľ.

6 Čl. VI

Porucha a servis

- 6.1 Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil. Užívateľ je povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi všetky poruchy Služby telefonicky na kontaktné telefónne číslo Poskytovateľa. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu Užívateľa pre účely čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy.
- 6.2 Nahlásením poruchy v zmysle bodov 6.1 začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je Poskytovateľ povinný vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na maximálne 24 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných dní v čase od 8,00 h. do 22,00 h. V inom čase začne doba odstránenia poruchy plynúť od 8,00 h. nasledujúceho dňa po dni nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 6.3 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne kvality Služby. Odstránenie poruchy Poskytovateľ oznámi telefonicky. 6.4 V prípade poruchy je Užívateľ povinný umožniť pracovníkom Poskytovateľa resp. ním povereným osobám prístup k zariadeniam Poskytovateľa alebo k Sieti za účelom odstránenia poruchy.

7 Čl. VII

Zodpovednosť za škodu

- 7.1 Poskytovateľ nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Užívateľom.
- 7.2 Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škody spôsobené:
 - a) obsahom prepravovaných správ a informácií;
 - b) nedovoleným alebo nesprávnym používaním Zariadenia alebo Služieb;
 - c) nevhodným nastavením Služby alebo Zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia Zariadenia v zlom technickom stave, prípadne Zariadenia s obmedzenou funkčnosťou alebo nevhodného Zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;

- d) neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
- e) akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v oblasti pokrytia rádiovým signálom v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
- f) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla účastníka;
- g) využitím služieb alebo účasťou na spotrebiteľských súťažiach sprístupnených v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotexové služby a pod.);
- h) použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie osôb, na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov, v ktorých sú prerokúvané utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vln;
- i) rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb;
- j) a nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu.

7.3 Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov ibaže preukáže, že škodu nezavinila alebo že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, a to výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Užívateľom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Užívateľ uplatnil u Poskytovateľa písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. 7.3 Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti Poskytovateľa, zariadení Poskytovateľa a to od okamihu ich umiestenia v priestore Užívateľa až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Užívateľa Poskytovateľom.

7.4 Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 4 Podmienok.

8 ČL VIII

Reklamačný poriadok

8.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade chybného poskytnutia služieb.

8.2 Prípadnú reklamáciu je Užívateľ povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na reklamáciu, t.j. odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia nesúladu v cene predplatenej služby, alebo závady poskytnutej služby, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie Služby v lehote jej splatnosti. Ak fakturovaná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, poskytovateľ umožní Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Reklamácia musí obsahovať identifikačné

údaje užívateľa, v prípade fyzickej osoby jej meno a priezvisko, dátum narodenia, bydlisko, e-mailový a telefonický kontakt a zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si Užívateľ svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne. Reklamáciu je užívateľ oprávnený uplatniť si písomne v sídle poskytovateľa.

8.3 Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom:

- jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické šetrenie, do 15 dní,
- zložitejšie prípady reklamácií, vyžadujúce technické šetrenie, do 30 dní.

8.4 V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa je obzvlášť zložitá a reklamáciu nie je objektívne možné prešetriť v lehote stanovenej v bode 8.3 a) a b), je Poskytovateľ povinný oznámiť Užívateľovi výsledky prešetrenia do 60 dní odo dňa, kedy bola reklamácia Poskytovateľovi platne doručená. O predĺžení lehoty je Poskytovateľ povinný užívateľa informovať pred uplynutím lehoty na vybavenie reklamácie na trvanlivom médiu pred uplynutím pôvodnej 30 - dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

8.5 Ak Poskytovateľ Užívateľa do 30 dní, resp. v prípade podľa bodu 8.4 do 60 dní písomne neinformuje o výsledku prešetrenia reklamácie, reklamácia sa považuje za uznanú. Ak si Užívateľ zvolí spôsob, ktorým ho má Poskytovateľ informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, Poskytovateľ mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom, to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie.

8.6 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu 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.

8.7 V prípade, že Poskytovateľ uzná reklamáciu Užívateľa uplatnenú podľa Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je Poskytovateľ v zmysle Zmluvy a Podmienok zodpovedný, poskytne Užívateľovi, ak sa nedohodnú inak, zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby v nasledovnej výške:

- 0,5 % z mesačnej Odplaty za každú aj započatú hodinu nedostupnosti Služby prekračujúcu stanovenú maximálnu dobu nedostupnosti,
 - 0,25% z mesačnej Odplaty za každú aj započatú hodinu omeškania odstránenia poruchy nad rámec maximálnej doby odstránenia poruchy.
- 8.8 Ak výška ceny za Službu, ktorú Užívateľ reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby, Poskytovateľ je povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia Odplaty presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služby za posledných šesť mesiacov, a to najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.

8.8 V prípade, že reklamácia proti výške účtu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne si Poskytovateľ dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia.

8.9 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia nie je opodstatnená, Užívateľ nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 8.8, Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05 % za každý deň omeškania.

8.10 Náklady bezdôvodnej reklamácie v plnej výške znáša Užívateľ.

8.11 Užívateľ je v súlade so Zákonom oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, prípadne vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej

vybavenia. Užívateľ v takomto prípade v zmysle Zákona predloží návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia oznámenia Poskytovateľa o vybavení predmetnej reklamácie.

- 8.12 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom; toto právo si musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Toto právo je Užívateľ oprávnený uplatniť si písomne v sídle Poskytovateľa. Užívateľ má zároveň právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklámácii neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
- 8.13 Užívateľ, má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Poskytovateľ neoznami výsledok prešetrenia reklamácie alebo opakovanej reklamácie; Užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie alebo opakovanej reklamácie.
- 8.14 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR je orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa osobitného predpisu; alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom.
- 8.15 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR rieši iné spory ako spotrebiteľské spory, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

9 Čl. IX

Trvanie a ukončenie zmluvy

- 9.1 Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ je viazaný predloženým návrhom Zmluvy po dobu 14 dní od predloženia záujemcovi.
- 9.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. V prípade Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú je každá zo zmluvných strán oprávnená Zmluvu vypovedať s 1-mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 9.3 V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznami druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 9.4 Pred automatickým predĺžením doby trvania zmluvy je Poskytovateľ povinný informovať Užívateľa o dátume uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, a o spôsobe, akým je možné zmluvu vypovedať a tieto informácie doručiť Užívateľovi najneskôr šesť týždňov pred dátumom uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, a to na trvanlivom médiu. Poskytovateľ súčasne s týmito informáciami poskytne Užívateľovi aj informácie o najvýhodnejších tarífach za služby, ktoré mu poskytuje. Poskytovateľ následne aspoň raz ročne poskytne Užívateľovi informácie podľa predchádzajúcej vety.
- 9.5 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ak Užívateľ:
- 9.5.1 opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo do telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- 9.5.2 nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

- 9.5.3 pripojí zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- 9.5.4 opakovane používa verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania Služby je najmä, ak Užívateľ poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služby;
- 9.5.5 opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.
- 9.6 Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Užívateľovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Užívateľ výslovne súhlasí.
- 9.7 Zánikom Zmluvy zostávajú zachované v platnosti práva a povinnosti, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, riešení sporov, o spracovávaní osobných údajov, o telekomunikačnom tajomstve.

10 ČL. X

Zmena Zmluvy, Podmienok a Tarify

- 10.1 Užívateľ 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 je dohodnuté inak.
- 10.2 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť Podmienky za podmienok ustanovených Zákomom. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi podstatnú zmenu Podmienok a/alebo Tarify najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje Užívateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.
- 10.3 V prípade, že Užívateľ nedoručí svoje pripomienky ku zmenám do 30 dní od ich prevzatia platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.
- 10.4 Užívateľ má právo pri zmene Zmluvy zo strany Poskytovateľa odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy Užívateľovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady; to neplatí, ak ide o zmeny zmluvy o poskytovaní služieb, ktoré
- sú výhradne v prospech Užívateľa,
 - sú výlučne administratívneho charakteru,
 - nemajú negatívny vplyv na Užívateľa, alebo
 - vyplývajú z osobitného predpisu.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok Užívateľovi na trvanlivom médiu, jasným a zrozumiteľným spôsobom a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy za podmienok uvedených v zákone a týchto Podmienkach. Ak ide o zmenu, na základe ktorej Užívateľovi vzniká právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, Poskytovateľ oznámi zmenu aspoň mesiac vopred. Splnením tejto povinnosti je aj oznámenie zmeny SMS správou spolu s informáciou o možnosti odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb a informáciou, kde Užívateľ nájde podrobné informácie, ktoré sa vzťahujú k oznamovanej zmene, ak je to odôvodnené.
- 10.6 V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Tarifa v zmysle bodu 10.2 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Tarify, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 10.2 týchto Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny

Podmienok a/alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu alebo zrušeniu Zmluvy v zmysle Podmienok.

11 Čl. XI Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov

11.1 Užívateľ je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 Zákona alebo mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov podľa § 127 Zákona. Ak Užívateľ, ktorý je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona. Ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.

11.2 Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Užívateľa, ktorý je spotrebiteľ, podľa § 126 Zákona sú nasledovné:

- a) Ak medzi Užívateľom, ktorý je spotrebiteľ a Poskytovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa takýto Užívateľ domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho iné práva, je Užívateľ oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto Poskytovateľ informuje Užívateľa (spotrebiteľa), že má v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov s cieľom zmierlivého vyriešenia sporu medzi Poskytovateľom a Užívateľom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, uzavretej medzi nimi, alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva spotrebiteľa.
- b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené právnické osoby, zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, ktorý je možné nájsť na nasledovne webovej adrese <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.
- c) Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, pričom Poskytovateľ na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Ak Poskytovateľ odpovedal na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Užívateľa (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.
- d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:

- a. meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa (spotrebiteľa), telefonický kontakt, ak ich má,
 - b. názov a sídlo Poskytovateľa,
 - c. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - e. dátum, kedy sa Užívateľ (spotrebiteľ) obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,
 - f. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až g. e) alebo písmena g) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Užívateľ (spotrebiteľ) priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu neurčujú inak. Na podanie môže Užívateľ (spotrebiteľ) využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- f) Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bez odkladne informuje Užívateľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené, a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Užívateľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie podľa § 13 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 11.3 Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Užívateľa (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledovné:
- a) Ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
 - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 126 Zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákonom, ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu s Poskytovateľom.
 - c) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - i) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Užívateľom fyzická osoba,
 - ii) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Užívateľom právnická osoba,
 - iii) názov a sídlo Poskytovateľa
 - iv) predmet sporu,
 - v) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
 - vi) návrh riešenia sporu.
 - d) K návrhu Užívateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, Úrad bezodkladne

vyzve Užívateľa, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Užívateľ nedostatky v návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

- e) Návrh predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa:
 - i) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Užívateľovi alebo
 - ii) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok.
- f) Užívateľ a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- g) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí predmetnej dohody Užívateľ a Poskytovateľ upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v uvedenej lehote, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

12 Čl. XII

Ochrana osobných údajov

12.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje Užívateľa v súlade s týmito zásadami ochrany osobných údajov. Zásady ochrany osobných údajov sa vzťahujú na Užívateľov, ktorí majú postavenie fyzickej osoby. Predmetom spracúvania sú nasledujúce osobné údaje na nasledujúce účely:

- a) na uzatvorenie zmluvy, jej zmeny, plnenie zmluvných povinností vyplývajúcich zo zmluvy a na jej ukončenie (dodanie služby, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok, postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu Užívateľov, vybavenie reklamácie a odstránenia poruchy, vrátenia peňazí v prípade odstúpenia od zmluvy alebo v iných prípadoch), pričom spracúvanými osobnými údajmi sú: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného preukazu totožnosti, štátna príslušnosť, telefónne číslo, e-mail, ak je Užívateľom fyzická osoba, obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak je Užívateľom fyzická osoba – podnikateľ a obchodné meno, adresu sídla, IČO, DIČ, IČ DPH, telefónne číslo a e-mail, ak je Užívateľom právnická osoba. Poskytnutie osobných údajov v rozsahu uvedenom vyššie je potrebné na plnenie zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o ochrane osobných údajov“) a je stanovené osobitným predpisom podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov, článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len ako „nariadenie“) . Poskytnutie uvedených údajov je v zmysle § 110 ods. 2 zákona povinné,
- b) na poskytovanie súčinnosti iným orgánom štátu, pričom spracúvanými osobnými údajmi sú: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného preukazu totožnosti, štátna príslušnosť, ak je Užívateľom fyzická osoba, obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak je Užívateľom fyzická osoba – podnikateľ a obchodné meno, adresu sídla, IČO, ak je Užívateľom právnická osoba. Poskytnutie osobných údajov v rozsahu uvedenom vyššie je stanovené zákonom v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov, článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia. Poskytnutie uvedených údajov je v zmysle § 110 ods. 2 zákona povinné,
- c) zasielanie informácií o vlastných produktoch, akciách, reklamných informácií a komunikácií Poskytovateľa s Užívateľmi (marketingové účely), pričom spracúvanými osobnými údajmi sú

meno, priezvisko, titul a email. Poskytnutie osobných údajov v rozsahu uvedenom vyššie sa realizuje na účely oprávneného záujmu poskytovateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) a článku 6 ods. 1 písm. f) nariadenia. Poskytnutie uvedených údajov je dobrovoľné. Užívateľ nie je povinný ich poskytnúť. Sú však nevyhnutné na prijímanie marketingových informácií a bez ich poskytnutia uvedené informácie Užívateľ nedostane.

- 12.2 Osobné údaje budú uchované po dobu trvania zmluvného vzťahu a štyri roky po jeho ukončení. Vo vzťahu k údajom, ktoré je Poskytovateľ povinný uchovávať dlhšie (na účely účtovníctva, plnenia daňových povinností a na účely archivácie), ich poskytovateľ uchováva po dobu stanovenú všeobecne záväzným právnym predpisom. Osobné údaje spracúvané Poskytovateľom na základe oprávneného záujmu, budú uchovávané po dobu troch (3) rokov, počnúc dňom uzatvorenia Zmluvy alebo udelenia súhlasu. Po uplynutí tejto doby budú zlikvidované.
- 12.3 Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Poskytovateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny ani medzinárodnej organizácii. Poskytovateľ môže poskytnúť osobné údaje Užívateľa osobe zabezpečujúcej účtovné služby, technickú podporu, materskej spoločnosti, audítovi a subjektom oprávneným podľa osobitných predpisov. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže Užívateľ kedykoľvek odvolať zaslaním písomného odvolania súhlasu na adresu Poskytovateľa. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia. Udelením súhlasu nie sú dotknuté práva Užívateľa ako dotknutej osoby.
- 12.4 Poskytovateľ má právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom všeobecne záväznými právnymi predpismi s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia zmluvy z dôvodu, že záujemca nedáva záruku, že bude zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
- 12.5 Na základe písomnej žiadosti alebo osobne u Poskytovateľa má Užívateľ právo žiadať o prístup k svojim osobným údajom a o opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov; namietat spracúvanie svojich osobných údajov; na prenosnosť osobných údajov; svoj súhlas so zaradením do databázy odberateľov marketingových informácií kedykoľvek odvolať, podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov SR.
- 12.6 V prípade, ak sa Užívateľ zaregistroval a vytvoril si svoje užívateľské meno a heslo, je povinný tieto uchovávať v bezpečí a neposkytovať ich tretej osobe. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za následky alebo škodu spôsobenú zabudnutím údajov, poskytnutím ich tretej osobe alebo nezabezpečením ich ochrany zo strany Užívateľa.
- 12.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí potrebné opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, Podmienkami a/alebo dohodnutých s Užívateľom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 12.8 V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej zmluvnej strane sa každá zmluvná strana zaväzuje počas trvania Zmluvy ako aj po jej ukončení zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek dôverných informáciách a tieto informácie neposkytovať tretím stranám ani ich reprodukovať alebo inak využívať bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.

13 Čl. XIII

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 13.1 Tieto Podmienky nadobudli platnosť a účinnosť dňa 1.6.2024.
- 13.2 Text Podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Tieto Podmienky budú poskytnuté Užívateľovi pred uzatvorením Zmluvy.

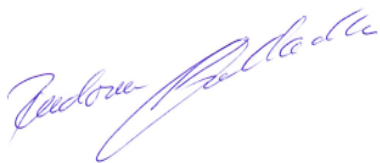
- 13.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec alebo Služby boli poskytnuté na území iného štátu.
- 13.4 Zmluvné strany budú všetky prípadné spory v súvislosti so Zmluvou riešiť prednostne mimosúdnou cestou, a to rokovaniami alebo dohodou. Ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, sú oprávnené riešiť spor súdnou cestou, pričom v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského súdu podľa pravidiel stanovených v príslušných právnych predpisoch Slovenskej republiky.
- 13.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 13.4. Podmienok ani do tridsiatich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde Poskytovateľa, a to s prihliadnutím na právny status Užívateľa.
- 13.6 V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 13.7 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom

- a) bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo Ozvolenom programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii rovná hodnote Maximálnej rýchlosti nižšieho Programu Služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho Programu Služieb je hodnota Minimálnej rýchlosti 50 percent z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu. Hodnota Minimálnej rýchlosti pre Program Služby internetového prístupu pri bezdrôtovej technológii je na úrovni 25 percent Maximálnej rýchlosti pri danom Programe Služieb internetového prístupu.
 - b) optickej technológie rýchlosť rovná hodnote Maximálnej rýchlosti nižšieho Programu Služieb rovnakej technológie. V prípade najnižšieho Programu Služieb je hodnota Minimálnej rýchlosti 50 percent Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.
- Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Užívateľ môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je v priemere 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.
 - Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je teoreticky možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou, za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je uvedená ako rýchlosť Downstreamu a Upstreamu. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.
 - Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
 - Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Užívateľa podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Užívateľov využívajúcich službou Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná.

Informácie poskytované v zmysle Nariadenia sa uplatňujú pre Zmluvy/Dodatky uzavreté odo dňa účinnosti Nariadenia, t.j. od 30.4.2016.

Zálesie, 1.6.2024



Dipl.-Wirt. Ing. Radovan Chudada

Konateľ
SateliX, s.r.o.
Poľná 54
90028 Zálesie

IČO: 45420505
DIČ: 2022973359
IČ DPH: 2022973359