

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejno dátovo-komunikačnej služby NBSieť internet. („Podmienky“)

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1. **NBSieť internet, s.r.o., Železničný rad 1605**, 968 01 Nová Baňa zapísaný v obchodnom registri **30424/S** Okresného súdu v Banskej Bystrici (ďalej len ako „Poskytovateľ“) je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej dátovo-komunikačnej služby **NBSieť** (ďalej „Služba“) a ďalších služieb poskytovaných prostredníctvom siete Internet (Proxy server, verejná IP adresa, ...) na základe potvrdenia vydaným Telekomunikačným úradom SR v súlade so zákonom zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

1.2. fyzická, alebo právnická osoba, ktorá má záujem o pripojenie do siete internet prostredníctvom ňou vybranej *Služby* poskytovanej *Poskytovateľom*, pričom túto službu nebude ďalej poskytovať tretím osobám, a s ktorou spoločnosť **NBSieť internet, s.r.o.** uzavrie platnú zmluvu o pripojení, sa ďalej označuje ako „Užívateľ“

1.3. Podmienky spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi *Poskytovateľom* a *Užívateľom*, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi *Poskytovateľom* a *Užívateľom*.

### 1.4. Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.4.1. „Zmluva“ je zmluva o pripojení, ktorá sa uzatvára medzi *Poskytovateľom* a *Užívateľom*, ktorá pozostáva z podmienok, ako aj zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.4.2. „Podmienky“ sú tieto *“Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby NBSieť“*.

1.4.3. „Formulár“ je tlačivo označené ako *“Zmluva o pripojení na poskytovanie verejnej dátovej služby NBSieť Internet“*.

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

1.4.5. „Systém“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných *Poskytovateľom* a používaných na prenos dát. Rozhraniami *Systému* sú jeho koncové body, v ktorých je *Systém* pripojený k telekomunikačným systémom a k sieťam zriadeným, 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 *Užívateľa* na Sieť Internet. Súčasťou *Systému* sú *Zariadenia*.

1.4.6. „Sieť Internet“ je verejne dostupný celosvetový systém na prenos dát vzájomne prepojených počítačových sietí.

1.4.7. „Pripojením“ sa pre účely *Zmluvy* rozumie také pripojenie koncového zariadenia *Užívateľa* k *Sieti Internet*, kedy *Užívateľ* má pri absencii všetkých rušivých faktorov možnosť prístupu do *Siete Internet*.

1.4.8. „Zariadením Pripojenia“ sa pre účely *Zmluvy* rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie *Systému* na poskytovanie *Služby Užívateľovi*, alebo aj obstaranie jej vykonania. Ak to bolo prípadne zmluvnými stranami výslovne dohodnuté, rozumie sa *Zariadením Pripojenia* aj vykonanie, alebo obstaranie vybraných inštalčných úkonov, alebo komponentov.

1.4.9. „Komponenty“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na *Zriadenie Pripojenia* a používanie *Služby*.

1.4.10. „Zariadenia“ sú také *Komponenty*, ktoré má *Poskytovateľ* vo vlastníctve, alebo ktoré má *Poskytovateľ* v nájme.

1.4.11. „Inštalčné úkony“ sú všetky také úkony a činnosti, ktoré sú potrebné na *Zriadenie Pripojenia*.

1.4.12. „Vybrané inštalčné úkony“ sú výlučne také *Inštalčné úkony*, ktoré sú vo *Formulári* priradené zodpovedajúcim označením *Poskytovateľovi*.

1.4.13. „Cieľová časová dostupnosť“ je reálna možnosť prístupu *Užívateľa* na Sieť Internet v časovom úseku.

1.4.14. „Kapacitná dostupnosť“ je zabezpečenie rozsahu stanovenej kapacity pri napájaní sa na Sieť Internet.

1.4.15. „Službou“ sa rozumie verejná telekomunikačná služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom *Siete Internet* založená na asymetrickej technológii RLAN, umožňujúcej vyššiu prenosovú rýchlosť dátového signálu v smere od *Poskytovateľa* ku *Užívateľovi* ako v smere od *Užívateľa* k *Poskytovateľovi*. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej *Tarife* podľa typu zvoleného programu *Služieb*.

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

1.4.17. „Odplata za poskytovanie Služby“ je odplata za plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy, ktorá je vymedzená v článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

1.4.18 "Zákon" je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

1.4.29. „Tarifa“ („Cenník služieb“) je sadzobník (§ 41 Zákona) jednotlivých zložiek odplaty za poskytovanie Služby zo strany Poskytovateľa, ktorý je vyhlasovaný Poskytovateľom, a ktorý okrem sadzieb jednotlivých zložiek odplaty upravuje aj zľavy a príplatky a podmienky ich uplatňovania.

1.4.20. „Aktivačný poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí Užívateľ za aktiváciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb.

1.4.21. „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo Formulári, za ktoré sa opakovane fakturujú jednotlivé platby Odplaty za poskytovanie Služby.

1.4.22. „Porucha“ je stav, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.

1.4.23. „Doba zásahu“ je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.

1.5. Odkazy kdekoľvek v Zmluve na Poskytovateľa alebo Užívateľa sa vzťahujú aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov a nástupcov (či už zo Zákona alebo inak) a povolených nadobúdateľov.

1.6. 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 nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Poskytovateľ Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní osobitné Podmienky, ak sú stanovené v.

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

2.2.1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo

2.2.2. záujemca na Službu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku alebo Poskytovateľ alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním, alebo

2.2.3. záujemca nesúhlasí s týmito Podmienkami, alebo

2.2.4. jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať.

2.3. 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 Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii v obchodnej sieti Poskytovateľa, jej obchodných zástupcov alebo na Internete.

2.4. Poskytovateľ poskytuje Službu na vybranom území obcí: Nová Baňa, Brehy, Orovnica a Tekovská Breznica. S ohľadom na charakter Siete Internet, môže však pri využití Služieb Užívateľ komunikovať aj s tými účastníkmi Siete Internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia SR.

## 3. Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

3.1.1. záväzok Poskytovateľa Pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Užívateľa na Sieť Internet a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

3.1.2. záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za plnenie záväzkov podľa Zmluvy 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,

3.1.3. záväzok Poskytovateľa dodať Užívateľovi Vybrané Komponenty a previesť na Užívateľa vlastnícke právo k Vybraným Komponentom, ak sú vo Formulári priradené zodpovedajúcim označením Poskytovateľovi, pokiaľ sa zmluvné strany na prevode Vybraných komponentov výslovne dohodli.

3.2. Predmetom Zmluvy je síce prenos dát prostredníctvom technológie RLAN do siete Internet, nie však samotný prístup k širokopásmovým službám.

3.3. Poskytovateľ pri poskytovaní Služby nevykonáva žiadne Inštalačné úkony s výnimkou vo Formulári dohodnutých Vybraných inštalačných úkonov. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch a výpadkov v činnosti pripojenia ním nenainštalovaných zariadení a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú Užívateľovi.

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

3.5. Poskytovateľ poskytne Užívateľovi zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Užívateľa môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie koncových telekomunikačných zariadení Užívateľa do siete Internet alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

3.6. Poskytovateľ zriadi službu - Pripojenie spravidla v poriadkovej lehote najneskôr do 12 hodín odo dňa uzavretia Zmluvy, avšak Užívateľ berie na vedomie, že s ohľadom na nutnú súčinnosť tretích strán a možné technické komplikácie nejde o garantovanú lehotu. Akákoľvek zodpovednosť Poskytovateľa v prípade nezriadenia Pripojenia v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

3.7. Užívateľ berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb RLAN sú poskytované s agregáciou, 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 zodpovednosť Poskytovateľa obmedzená v zmysle bodu 7.6. Podmienok.

3.8. Vlastnícke právo k akémukoľvek Vybranému Komponentu prechádza na Užívateľa až úplným uhradením kúpnej ceny tohto Vybraného Komponentu, pokiaľ sa Poskytovateľ a Užívateľ na kúpe konkrétneho Vybraného Komponentu výslovne dohodli v samostatnom zmluvnom dokumente.

#### 4. Povinnosti Poskytovateľa

4.1. Ak je súčasťou Služby aj poskytovanie Podpory, je Poskytovateľ povinný poskytovať ju vždy len na telefonické požiadanie Užívateľa.

4.2. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

4.3. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistenciu, 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 Zmlouvou 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 Poskytovateľ podľa článku 7 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

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

5.3. Všetky informácie o stave Systému a prípadných zmenách sa nachádzajú na

URL adrese: [www.nbsiet.sk](http://www.nbsiet.sk)

#### 6. Povinnosti Užívateľa

6.1. Užívateľ je povinný dodať alebo obstarat' dodanie všetkých Komponentov, ktoré nie sú Vybranými Komponentmi ako aj vykonať alebo obstarat' vykonanie všetkých Inštalačných úkonov, ktoré nie sú Vybranými Inštalačnými úkonmi.

6.2. Poskytovateľ odporúča Užívateľovi používať len také Komponenty, ktorých funkčnosť pri využití technológie RLAN vo verejných telekomunikačných sieťach v SR bola otestovaná a má príslušné vyhlásenia o zhode podľa platnej legislatívy SR. Zoznam odporúčaných Komponentov sa nachádza na URL adrese: [www.nbsiet.sk](http://www.nbsiet.sk)

6.3. Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Poskytovateľa počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.4. Užívateľ je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmlouvou, Zákonom, týmito Podmienkami a písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.

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

6.6. Užívateľ nesmie poskytovať alebo umožniť využívať Službu tretím osobám, s výnimkou podľa bodu 6.3. Podmienok, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia alebo využitia.

6.7. Užívateľ sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.

6.8. Užívateľ sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

6.8.1. 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 vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;

6.8.2. 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 porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

6.8.3. svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými krokmi;

6.8.4. posielanie nevyžiadaných alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topicposting“) alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup.

6.8.5. na súčasné pripojenie viacerých užívateľov v reálnom čase viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá v dôsledku takéhoto konania vznikne.

6.9. Užívateľ je povinný dbať na to, aby na žiadnom z Vybraných Komponentov nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Vybraných Komponentoch, ktoré budú prípadne umiestnené v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich prevzatia od Poskytovateľa až do skoršieho z nasledovných okamihov: do okamihu ich odovzdania Poskytovateľovi alebo do okamihu prechodu vlastníckeho práva k dotknutému Vybranému Komponentu na Užívateľa, pokiaľ bol prechod vlastníckeho práva zmluvnými stranami výslovne dohodnutý.

6.10. Ak Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie koncového zariadenia Užívateľa a poskytovanie Služby NBSiet, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením Komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zariadenia Pripojenia a poskytovanie Služby v rozsahu vyhlásenia pripojeného k Formuláru. Ak je súčasťou Zariadenia Pripojenia alebo zariadenia služby NBSiet aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Užívateľ povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním a podpisom zmluvy o službe potvrdí, že tak vykonal. V prípade, ak je Užívateľ vlastníkom alebo správcom predmetných vnútorných rozvodov, podpíše zmluvu o službe sám a vo vlastnom mene.

6.11. Užívateľ je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 6.8. Podmienok tak, aby nedošlo k zneužitiu Služby. Užívateľ je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Poskytovateľa alebo subdodávateľa Poskytovateľa.

6.12. V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z vybraných Komponentov je Užívateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne, vrátane ušlého zisku.

6.13. Užívateľ je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov Poskytovateľa do zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Užívateľovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Užívateľovi ani len čiastočne uhradiť.

6.14. Ak zo Zmluvy alebo z iného dojednania medzi Užívateľom a Poskytovateľom nevyplýva niečo iné, Užívateľ nesmie žiadnym spôsobom používať žiaden z Vybraných Komponentov, ani nesmie vykonávať do žiadneho Vybraného Komponentu žiadne zásahy. Užívateľ nesmie najmä žiadny z Vybraných komponentov premiestňovať, manipulovať s ním, zasahovať doň alebo meniť hodnoty nastavené vo Vybranom Komponente bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.

6.15. V prípade, ak nastane akákoľvek zmena v údajoch o kontaktných osobách uvedených vo Formulári, Užívateľ sa zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať Poskytovateľa, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala. Bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odsťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je účastník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,

6.16. zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,

## **7. Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok Zmluvy**

7.1. Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.

7.2. Zodpovednosť Poskytovateľa pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Poskytovateľovi najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa príslušného mesiaca, inak toto právo Užívateľa zaniká.

7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že výpadok poskytovania Služby nepresahujúci 10 % objemu alebo 10 % času poskytovania Služby, počítané vždy pre obdobie jedného mesiaca, nie je porušením zmluvy a nezakladá právo užívateľa od zmluvy odstúpiť. Nárok na Odplatu podľa ods. 9 zmluvy tým nie je dotknutý.

7.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.

7.5. S ohľadom na charakter technológie RLAN a na spôsob jej poskytovania na území SR je Užívateľ výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Užívateľovi ako následok spammingu alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Užívateľom (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 Poskytovateľ Užívateľovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Užívateľ berie na vedomie, že s ohľadom na ust. § 55 Zákona Poskytovateľ nie je oprávnený zisťovať alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

7.6. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené treťou osobou alebo technickými obmedzeniami Siete Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

7.7. V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Poskytovateľ Užívateľovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou Cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však Kapacitnú dostupnosť Služby.

7.8. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Podmienok, nie však ušlý zisk.

7.9. Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Užívateľ povinný. Užívateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

7.10. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Užívateľovho hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.

7.11. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

## **8. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa**

8.1. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ nezaplatí splatnú odplatu alebo jej časť podľa Zmluvy ani do 10 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky Poskytovateľa zodpovedajúcej takémuto záväzku Užívateľa, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy. Poskytovateľ môže účtovať poplatok za znovupripojenie podľa platnej Tarify.

8.3. Poskytovateľ 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 Užívateľ poruší svoj záväzok podľa bodu 6.8. Podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Podmienok, Zmluvy alebo Zákona.

8.4. Poskytovateľovi patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb prerušené podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok s výnimkou prerušenia poskytovania Služby pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.

8.5. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Užívateľa zloženie zálohy podľa platnej Tarify. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že záloha môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaná s akýmkoľvek ďalšími pohľadávkami Poskytovateľa voči Užívateľovi.

8.6. Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Systému a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady zo strany Užívateľa.

8.7. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok zníženie kvality poskytovaných služieb.

#### **9. Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky**

9.1. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby podľa platnej Tarify, príp. v základnej výške zníženej o poskytnutú zľavu v zmysle bodu 9.4. Podmienok v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie vopred na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom, a to počnúc dňom Zriadenia Pripojenia. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre, pri platbe trvalým príkazom použiť ako variabilný symbol číslo klienta.

9.2. Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby vždy v prvý deň Obdobia bezprostredne predchádzajúceho Obdobiu, za ktoré sa príslušná platba Odplaty platí. Týmto dňom vzniká Poskytovateľovi právo vystaviť faktúru za zaplatenie danej platby Odplaty za poskytovanie Služby. Ak nie je uvedené inak, každá faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.

9.4. Ak je to vyznačené v časti „Zľavy“ Formulára, Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi zľavu zo základnej výšky jednotlivých platieb Odplaty za poskytovanie Služby vo výške tam stanovenej.

9.5. Ak je vo Formulári uvedené v kolónke „Zmluvné obdobie“ 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 kolónke „Zmluvné obdobie“ Formulára. Užívateľ získava poskytnutú zľavu zo základnej výšky všetkých platieb Odplaty za poskytovanie Služby až uplynutím tejto doby.

9.6. Aj keď je poskytnutie zľavy zo základnej výšky jednotlivých platieb Odplaty za poskytovanie Služby podmienené v zmysle bodu 9.5. Podmienok, Užívateľ uhradza jednotlivé platby Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške (bod 9.1. Podmienok) zníženej o sumu poskytnutej zľavy (bod 9.4. Podmienok) spolu so sumou DPH pripadajúcou na takto znížené sumy jednotlivých platieb Odplaty za poskytovanie Služby.

9.7. Ak Zmluva nebude trvať po dobu, ktorou je podmienené poskytnutie zľavy, tak Užívateľ stráca nárok na poskytnutú zľavu. Užívateľ je povinný doplatiť Poskytovateľovi súčet súm zliav za celé zmluvné obdobie (dobu viazanosti), na ktoré sa mala predmetná zľava vzťahovať, a to jednorazovo na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

9.8. Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytnú Poruchy, s výnimkou Porúch za ktoré Poskytovateľ zodpovedá podľa čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ za dotknuté Obdobie nárok na celú sumu platby Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške pripadajúcej na dotknuté Obdobie.

9.9. V prípadoch poskytovania Služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Užívateľom prenášaných dát za Obdobie (tzv. merané Služby), je Užívateľ povinný platiť Poskytovateľovi okrem základnej výšky jednotlivých platieb Odplaty za poskytovanie Služby aj čiastky pripadajúce na celkový objem dát prenesených Užívateľom v danom Období, prípadne čiastky pripadajúce na celkový objem dát prenesených Užívateľom v danom Období presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške jednotlivej platby Odplata za poskytovanie Služby v závislosti od zvoleného programu služieb. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Poskytovateľovi vždy v prvý deň Obdobia bezprostredne nasledujúceho po tom Období, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platí.

9.10. Užívateľ 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 Užívateľ, tretia osoba alebo automatický systém, nevynímajúc ustanovenie bodu 7.4 vyššie.

9.11. V tých prípadoch, keď Zmluva netrvá počas celého Obdobia, vypočíta sa výška základnej platby Odplaty za poskytovanie Služby za takéto Obdobie tak, že suma základnej platby Odplaty za Službu pripadajúca na jedno celé Obdobie sa vydelením počtom všetkých dní daného Obdobia a následne sa vynásobí počtom dní Obdobia, počas ktorých Zmluva trvala. Ustanovenie bodu 9.9. Podmienok tým nie je dotknuté.

9.12. Pre prípad, ak Zmluva dohodnutá na dobu určitú nebude trvať po dohodnutú dobu, sa Užívateľ zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi popri Odplate za poskytovanie Služby, ako aj popri ostatných Odplatách alebo odplatách dohodnutých v Zmluve alebo na základe Zmluvy a okrem zmluvných pokút uvedených v ustanovení bodu 9.7 týchto Podmienok aj osobitnú sumu vo výške platieb, ktoré je Poskytovateľ zaviazaný uhradiť tretím osobám za obdobie po zániku Zmluvy z titulu zaniknutej Zmluvy alebo v súvislosti so zaniknutou Zmluvou, pokiaľ Poskytovateľ Užívateľovi do jedného roka po zániku Zmluvy oznámi, že uhradenie takejto sumy od Užívateľa požaduje. Užívateľ sa zaväzuje predmetnú sumu uhradiť jednorazovo na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený doručiť Užívateľovi takúto faktúru najskôr spolu s oznámením o uplatnení úhrady predmetnej sumy zasielaným Užívateľovi v zmysle tohto bodu Podmienok.

9.13. V prípade, že dôjde k využitiu záložného prístupu vo forme analogového/aDSL pripojenia, je Užívateľ povinný platiť popri Odplate za poskytovanie služby aj poplatok za internetové volania na prístupové čísla za každé Obdobie pozadu podľa platnej Tarify.

9.14. V prípade omeškania Užívateľa s platením akéhokoľvek peňažného záväzku môže Poskytovateľ fakturovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

#### **10. Reklamačný poriadok**

10.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť Poskytovateľom 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. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu písomne do 30 dní odo dňa jej doručenia. V zložitých prípadoch, ak nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, je Poskytovateľ oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie o ďalších 30 dní a túto skutočnosť oznámiť Užívateľovi.

10.3. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti úhrady nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú úhradu Odplaty podľa Zmluvy. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplataenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplataenia časti ceny 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 Poskytovateľa uznaná za opodstatnenú, bude táto Užívateľovi zúčtovaná vo faktúre za Obdobie bezprostredne nasledujúce po Období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

10.5. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 10.3., Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dna splatnosti reklamovanej úhrady.

10.6 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

## 11. Mlčanlivosť

11.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:

11.1.1. 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,

11.1.2. sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

11.2. Všetky ďalej siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

## 12. Požiadavka písomnej formy

12.1. Všetky právne úkony smerujúce k zmene alebo zrušeniu Zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu.

12.2. Faxová korešpondencia sa považuje za písomný dokument, ak obsahuje podpisy osôb oprávnených konať za konajúcu zmluvnú stranu.

## 13. Komplexná Zmluva

13.1. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú všetky zmluvné dokumenty.

13.2. Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom ako taká nahrádza všetky prípadné

predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

## 14. Trvanie a zánik Zmluvy

14.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v časti „Zmluvné obdobie“ Formulára. Ak nie je v cit. časti Formulára uvedená určitá doba, platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

14.2. V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá z doby určitej na dobu neurčitú.

14.3. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Zákomom.

14.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, najmä:

14.4.1. ak mu Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu alebo jej časť ani do 45 dní po dni Splatnosti,

14.4.2. ak Užívateľ opakovane porušil svoj záväzok podľa bodu 6.6. Podmienok, alebo

14.4.3. ak Užívateľ opakovane používa Službu spôsobom, ktorý neumožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, alebo

14.4.4. ak opakovane porušuje ustanovenia týchto Podmienok alebo Zmluvy, alebo

14.4.5. ak sa údaje o Užívateľovi uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, alebo

14.4.6 v ostatných prípadoch uvedených v ustanovení § 44 ods. 8 Zákona.

14.5. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie Poskytovateľ. Ide najmä o nasledovné prípady:

14.5.1. ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočiteľné z iného dôvodu. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.

14.6. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak:

14.6.1 Poskytovateľ opakovane ani po reklamácii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s vadami,

14.6.2 Poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú vadu poskytovanej Služby v dohodnutom čase,

14.6.3 mu Poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Užívateľ tieto zmeny neakceptoval.

14.7. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu:

14.7.1 ak nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

14.7.2 v ostatných prípadoch podľa ustanovenia § 44 Zákona.

14.8. Užívateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

14.9. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany; uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

14.10. V prípade zániku Zmluvy pred úplným uhradením kúpnej ceny Vybraného Komponentu vlastnícke právo k Vybranému Komponentu na Užívateľa neprejde. Užívateľ sa zaväzuje uhradiť všetky splátky kúpnej ceny Vybraného Komponentu vyfakturované Poskytovateľom ku dňu zániku Zmluvy, ibaže Poskytovateľ Užívateľovi písomne oznámi, že rozhodné splátky bude dobropisovať. Už uhradené splátky kúpnej ceny Vybraných Komponentov Poskytovateľ nie je povinný vrátiť.

## 15. Zmena Zmluvy

15.1. K zmene v osobe Užívateľa môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve, podpísaného

a) Užívateľom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy,

b) novým Užívateľom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a

c) Poskytovateľom, ako poskytovateľom Služby.

15.2. Podmienkou uzavretia dodatku k Zmluve, ktorým sa mení osoba Užívateľa je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy sú voči Poskytovateľovi uhradené všetky splatné odplaty za poskytovanie Služby podľa tejto alebo akejkkoľvek ďalšej zmluvy uzavretej medzi Užívateľom a Poskytovateľom.

15.3. Na uzavretie takéhoto dodatku k Zmluve nemá Užívateľ právny nárok.

15.4. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

15.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Podmienok alebo zmenu Tarify zo strany Poskytovateľa podľa článku 16 Podmienok. V takomto prípade je dodatok k Zmluve s



Užívateľom platne uzavretý okamihom prvého využitia Služby počas účinnosti zmenených Podmienok, resp. Tarify, s ktorými (ktorou) bol Užívateľ oboznámený spôsobom vyplývajúcim z bodov 16.2. a 16.3. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

## 16. Zmena Podmienok a Tarify

16.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Užívateľa tieto Podmienky alebo Tarifu na poskytovanie Služby.

16.2. Ak dôjde zo strany Poskytovateľa k zmene Podmienok alebo Tarify tak, že sa zvýši sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby alebo sa začne uplatňovať príplatok k sadzbe niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby, je Poskytovateľ povinný najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify písomne upovedomiť Užívateľa o takejto zmene. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Podmienok alebo Tarify má Užívateľ právo Zmluvu z tohoto dôvodu vypovedať, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify.

16.3. Ak dôjde zo strany Poskytovateľa k zmene Tarify tak, že sa zníži sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby alebo sa bude podľa nového znenia Tarify na niektorú zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby uplatňovať zľava, na poskytnutie ktorej bude Užívateľ spĺňať podmienky, neplatia ustanovenia bodu 16.2. Podmienok a Poskytovateľ je povinný o tejto zmene upovedomiť Užívateľa tak, že vydá nové znenie Tarify, toto vyvesí v sídle spoločnosti a zároveň ho vhodným spôsobom uverejní pred dátumom nadobudnutia účinnosti zmenenej Tarify. Poskytovateľ má právo účtovať Užívateľovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa takto zmenenej platnej Tarify, a to počnúc dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.

## 17. Mimosúdne riešenie sporov

17.1. Užívateľ je oprávnený predložiť TÚ SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a Užívateľ 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 urovnania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a Užívateľom o predmete sporu. Užívateľ na účel dosiahnutia urovnania sporu je oprávnený prizvať na mimosúdne riešenie sporov znalca, ktorý je nezávislý od Poskytovateľa, alebo využívať vlastných zamestnancov.

## 18. Doručovanie písomností

18.1. Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe Zákona alebo Zmluvy sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári.

18.2. Po uzavretí Zmluvy je Užívateľ bezodkladne povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu v sídle alebo bydlisku Užívateľa, jeho fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, DIČ, IČ pre DPH, bankového spojenia, telefónneho čísla, príp. ďalších identifikačných údajov Užívateľa. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

18.3. V prípade, že Užívateľ splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

18.4. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:

- prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
- zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
- nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej vo Formulári zistiť a doposlanie nie je možné.

18.5. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

## 19. Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových modemov/ routerov a iných komponentov

19.1 Užívateľ sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Poskytovateľovi žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Poskytovateľ nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Užívateľ osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.

19.2 V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Užívateľ zaväzuje:

(a) doplatiť Poskytovateľovi poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Formulára, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy o pripojení;

(b) uhradiť Poskytovateľovi všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.

19.3 Všetky záväzky podľa bodu 18.3 vyššie je Užívateľ povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Užívateľom a Poskytovateľom.

19.4 Na Komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

## 20. Súhlas Užívateľa so spracúvaním osobných údajov

20.1. Podpisom Zmluvy udeľuje Užívateľ Poskytovateľovi súhlas podľa § 7 ods. 1, 2, 10 a 11 a § 23 zák. c. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na spracúvanie svojich osobných údajov ich získaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehliadaním, preskupovaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných pre Poskytovateľa alebo evidovaných Poskytovateľom (ďalej len „IS“), a to na účel poskytovania Služby podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je Poskytovateľ oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby podľa §66a Obchodného zákonníka.

20.2. Osobnými údajmi rozumejú zmluvné strany meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu, telefónne číslo, ak má na základe požiadavky Užívateľa zostať utajené, kategória prístupu k sieti.

20.3. Podpisom Formulára udeľuje Užívateľ Poskytovateľovi súhlas podľa § 7 ods. 1, 2, 10 a 11 zák. c. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Poskytovateľa.

20.4. Doba platnosti súhlasov Užívateľa podľa tohto článku sa zhoduje s dobou vykonávania podnikateľskej činnosti Poskytovateľa.

## 21. Záverečné ustanovenia

21.1. 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.

21.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa miesta sídla spoločnosti.

21.3. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia, pričom za uzavretú sa považuje okamihom podpisu oboma zmluvnými stranami na Formulári.

21.4. Zmluva sa vyhotovuje v 2 (dvoch) vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie. V prípade, ak Zmluvu menom Poskytovateľa uzatvára ňou splnomocnená osoba, ktorá nie je zamestnancom Poskytovateľa, najmä ak Zmluvu menom Poskytovateľa uzatvára obchodný zástupca Poskytovateľa, vyhotovuje sa Zmluva v 2 (dvoch) vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.

21.5. Užívateľ podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Podmienky a Tarifu pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.

21.6. Ako poskytovateľ internetu, plníme nariadenie 2015/2120 od 30.4.2016

A, povinnosti mu vyplývajúce z čl. 4 ods. 1 Nariadenia.

a) informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatnil tento poskytovateľ, mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov;

b) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako môže akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iné parametre týkajúce sa kvality služby v praxi ovplyvniť služby prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb;

Príklad k rýchlostiam jednotlivých ponúkaných programov: ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 2Mbit/s (NBSiet Internet) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 42 sekúnd. Taký istý vzorec sa použije pre výpočet času odosielania dát. Ak užívateľ sťahuje súbor o veľkosti 10MB (10Megabajt) s rýchlosťou pripojenia 8Mbit/s (Internet 2000) bude súbor stiahnutý zaokrúhlene za 10s. Rýchlosť pripojenia do internetu je negarantovaná pri bežných ponúkaných programoch, nemala by však klesnúť pod minimálne prezentované hodnoty. Odozva by nemala presiahnuť 100ms v rámci SR, v rámci siete NBSIET od zákaznickej prípojky až po ISP dodávateľa priemerne 20ms. Stratovosť paketov by nemala presiahnuť 5%. Na príkladoch je vidieť koľko času je potrebné na stiahnutie toho istého dátového súboru pri rozdielne rýchlych pripojeniach do internetu.

c) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplátil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi;

d) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1;

minimálna rýchlosť prístupu do internetu pre všetky programy je 2Mbit/s DOWNLOAD a 0,5Mbit/s UPLOAD a to medzi zákazníkom a našim ISP dodávateľom. Nakoľko ISP dodávateľ môže aj bez nášho vedomia túto rýchlosť obmedziť, na ich strane nevieme nič garantovať. Priemerná dostupná rýchlosť je 90-100% v čase od 23:00 hod do 18:00 hod z ponúkanej rýchlosti a v čase 18:00 hod do 23:00 hod 75-85% príklad: program Internet 3500, ktorý ponúkame s parametrami 12Mbit/s rýchlosť sťahovania dát - bežne dostupná rýchlosť pre tento program je 11Mbit/s rýchlosť sťahovania dát a 1 Mbit/s odosielania a to v čase od 23:00 hod do 18:00 hod. Maximálna rýchlosť je 100% z ponúkanej rýchlosti internetu.

e) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s písmenami a) až d).

Reklamácie vybavujeme priebežne podľa reklamačného poriadku vo všeobecných podmienkach. Dodatočné informácie:

ak by užívateľovi nebola poskytovaná služba ktorú si objednal a za ktorú si riadne platí má možnosť kontaktovať nás telefonicky, písomne alebo emailom. Kontakty sú v zmluve a na webovej stránke [www.nbsiet.eu](http://www.nbsiet.eu)

Užívateľ má možnosť zaslať elektronicky napr. „screenshot“ z merania dosahovanej rýchlosti internetu na jeho zariadení. Ponúkame možnosť vyslať nášho technika, aby urobil meranie rýchlosti priamo na adrese poskytovania služby a za prítomnosti užívateľa. Ak by sa preukázalo, že pochybenie je na našej strane vieme ponúknuť užívateľovi vyriešenie problému zdarma. Poslednou možnosťou ak by užívateľ nebol spokojný s objednanou službou, alebo by sme mu nedokázali technicky zabezpečiť kvalitu objednanej služby, tak zákazník môže odstúpiť od zmluvy prakticky okamžite nakoľko sú naše služby bez viazanosti.

b) povinnosť zverejniť informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia.

zverejňujeme všetky informácie podľa nariadenia v zmluvných dokumentoch a na webovej stránke [www.nbsiet.eu](http://www.nbsiet.eu)

c) povinnosti vyplývajúce mu z čl. 4 ods. 2 Nariadenia.

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zavedú transparentné, jednoduché a účinné postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 tohto článku.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu umožňujeme koncovým užívateľom využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu.

Pokiaľ ide o zariadenie pripájajúce sa priamo na vysielač siete NBSIEŤ je potrebné, aby koncové zariadenie bolo kompatibilné so sieťou NBSIEŤ, tým je zaručená správna funkčnosť a kvalita objednaných služieb.

Poskytujeme zoznam kompatibilných zariadení na vyžiadanie.

Kvalita služby je zaručená na dátovom kábli, ktorý je súčasťou koncového zariadenia siete NBSIEŤ. Sieť NBSIEŤ nezodpovedá za kvalitu služby, ktorá je následne šírená užívateľovým WIFI zariadením. Pri pripojení viacerých užívateľov súčasne, sa služba môže deliť medzi nich.

Príklad:

Ak na dátovom kábli ktorí je súčasťou koncového zariadenia siete je služba napríklad 5Mbit/s sťahovanie a 1Mbit/s odosielanie potom pri rozdelení na dvoch užívateľov je na každého užívateľa 2,5Mbit/s sťahovanie a 0,5Mbit/s na odosielanie. Toto platí v prípade ak užívatelia súčasne naraz vyťažia pripojenie na internet. Čo sa často nestáva.

21.7. Tieto Podmienky boli vydané spoločnosťou **NBSieť internet, s.r.o.**, Nová Baňa a nadobúdajú účinnosť od **1.10.2016**.