Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. ProxisNET, s.r.o., so sídlom Slovenská 1, 085 01 Bardejov, IČO: 46926631, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 27200 /P (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZEK“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „VP“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Poskytovateľa ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Poskytovateľa o poskytovanie služby a uzavrú s ním zmluvu o poskytovaní služieb.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať službu v zmysle ZEK v znení neskorších predpisov na základe všeobecného povolenia na základe splnenia zákonných podmienok.

Článok II. Vymedzenie základných pojmov

1. Internetová stránka Poskytovateľa je stránka na internete dostupná po zadaní url adresy https://www.proxisnet.sk.
2. Služba je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom:
   a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlné pripojenie),
   b) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – bod (mikrovlné pripojenie),
   c) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie metalickým alebo optickým káblom); spoplatňovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnej Tarife podľa zvoleného typu služby.
3. Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
4. Prístup do siete Internet je Poskytovateľom poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
5. Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
6. Zmluva o poskytovaní služieb je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi Poskytovateľom a účastníkom; jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VP.
7. Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada Poskytovateľa o poskytovanie služby.
8. Účastník je záujemca, s ktorým Poskytovateľ uzavrel zmluvu o poskytovaní služieb; účastník a Poskytovateľ sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
9. Tarifa (Cenník) je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
10. Zriaďovací protokol je doklad z montážneho denníka, ktorým Poskytovateľ potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
11. Sieť Poskytovateľa je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Poskytovateľom a používaných na prenos dát; súčasťou siete sú jej rozhrania.
12. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
13. Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlcuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
14. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.

15. SPAM je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
16. Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
17. Nevyžiadaná prevádzka na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
18. Podnik je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa ZEK.
19. Zmluvný predajca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

Článok III. Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

1. Poskytovateľ poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú uzavrie s účastníkom podľa ZEK. Poskytovateľ môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní služieb, ak:
   a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné,
   b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní služieb, najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
   c) záujemca nesúhlasí s týmito VP.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služieb, v špecifikácii služby, v týchto VP a v tarife. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby.
3. Podrobnosti o službe vrátane doplnkových služieb sú uvedené v tarife a prípadne v zriaďovacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. Poskytovateľ sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

Článok IV. Zmluva o poskytovaní služieb - postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na základe žiadosti záujemcu. Zmluva je k dispozícii v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov.
2. Na základe žiadosti Poskytovateľ pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto VP a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je záujemca povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 45 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.
3. Predloženú zmluvu podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným, úradne overeným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
4. Podpísanú zmluvu obdrží záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu. Dňom podpísania zmluvy je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží pri podpise zmluvy aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
5. Postup podľa odsekov 1 až 4 platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
6. Poskytovateľ vykonáva opatrenie na riadenie prevádzky (FUP) - zníženie rýchlosti, iba ak je to potrebné, aby sa zachovala integrita a bezpečnosť siete a služby poskytovanej touto sieťou alebo z dôvodu predchádzania preťaženiu siete alebo zmiernenia účinkov dočasného preťaženia siete s tým, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako.

Článok V. Práva a povinnosti účastníka

1. **Účastník má právo na:**
   a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služieb, v špecifikácii služby, v týchto VP a v tarife,
   b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
   c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak Poskytovateľ neposkytovanie služby zavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
   d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
   e) používanie telekomunikačných koncových zariadení podľa vlastného výberu v súlade s právom na slobodný výber koncového zariadenia podľa európskych predpisov.
2. **Účastník je povinný:**
   a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
   b) používať službu v súlade so ZEK, zmluvou o poskytovaní služieb, týmito VP a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
   c) v prípade používania vlastného telekomunikačného koncového zariadenia, môže používať iba zariadenie, ktoré spĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, technické normy a technické špecifikácie platné pre službu,
   d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
   e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
   f) oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služieb,
   g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
   h) neumožniť tretej osobe komerčné využívanie alebo ďalší predaj poskytovanej služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
   i) poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o poskytovaní služieb,
   j) ak je pre realizáciu poskytovania pripojenia nutná odborná spolupráca s dodávateľom zariadenia užívateľa, je užívateľ povinný ju na svoje náklady zabezpečiť. Užívateľ sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu pripojenia.
   k) používať telekomunikačné koncové zariadenie dodané Poskytovateľom spôsobom uvedenom v návode na obsluhu zariadenia a neumožniť používať toto zariadenie tretej osobe mimo členov vlastnej domácnosti alebo podniku.
3. Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním pripojenia, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení Poskytovateľa v priestoroch inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy o poskytovaní služieb i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, a to za prítomnosti užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia zmluvy o poskytovaní služieb sa užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľa prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza koncový bod, po celú dobu trvania zmluvy o poskytovaní služieb, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činností Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinnosti užívateľa podľa VP.

Článok VI. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. **Poskytovateľ má právo:**
   a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má právo

na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia,

b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa,

c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia Poskytovateľa, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,

d) počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,

e) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Poskytovateľom,

f) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany Poskytovateľa,

g) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany sieti, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu, že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,

h) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov,

i) ako poskytovateľ previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo ich časť v prospech tretej strany len s predchádzajúcim výslovným súhlasom Účastníka, ak ide o spotrebiteľa; to neplatí v prípade zákonného nástupníctva alebo predaja podniku v súlade s Občianskym zákonníkom.

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

a. nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre ani po uplynutí dodatočnej minimálne 15-dňovej lehoty od doručenia písomnej alebo elektronickej výzvy (upomienky) na úhradu,

b. porušuje zmluvné podmienky,

c. zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAMu, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. d) a písm. i),

d. vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

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

3. Poskytovateľ je povinný:

a. uzavrieť zmluva o poskytovaní služieb s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,

b. poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c. bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zaviní,

d. oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na Internetovej stránke Poskytovateľa,

e. oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
f. viesť evidenciu osobných údajov v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení ZEK,
g. najmenej jeden mesiac vopred oznámiť účastníkovi každú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez akýchkoľvek sankcií a poplatkov, ak tieto zmeny neakceptuje.

Článok VII. Zmena zmluvy

1. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou dodatkov k zmluve o poskytovaní služieb, ak nie je v týchto VP uvedené inak. Písomná forma dodatku sa vyžaduje v tých prípadoch, kedy pre zmenu vybraných služieb/produktov určených Poskytovateľom nepostačuje uzavretie dodatku formou vyplnenia formulára na Internetovej stránke Poskytovateľa alebo telefonicky podľa pokynov Poskytovateľa. Pri telefonickom uzavretí dodatku k zmluve o poskytovaní služieb účastník súhlasí, že z dôvodu bezpečnosti budú tieto hovory zaznamenávané a účastník zároveň súhlasí s použitím takéhoto záznamu ako dôkazu v prípade reklamácií alebo v prípadnom spore. Dodatok k zmluve o poskytovaní služieb uzavretý inak ako písomnou formou nadobúda platnosť dňom jeho uzavretia a účinnosť okamihom prvého poskytnutia služieb v zmysle takto uzavretého dodatku. Pre postup pri uzavieraní dodatku k zmluve o poskytovaní služieb písomnou formou platia ustanovenia čl. IV.
2. Účastník je oprávnený kedykoľvek počas trvania zmluvy o poskytovaní služieb požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v zmluve spôsobom určeným Poskytovateľom, pokiaľ tým neporuší svoje záväzky a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy.
3. Ak dôjde k zmene VP alebo tarify, dodatok k zmluve o poskytovaní služieb je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny VP alebo tarify.
4. Účastník v dobe viazanosti je oprávnený požiadať o zmenu programovej služby (migráciu).
   a) Prechod na vyšší program (Upgrade): Je bezplatný. Pôvodná doba viazanosti a poskytnuté jednorazové zľavy zostávajú zachované v plnom rozsahu. Od momentu zmeny sa uplatňuje mesačná zľava platná pre vyšší program.
   b) Prechod na nižší program (Downgrade) s novou viazanosťou: Účastník môže prejsť na nižší program bez vyúčtovania doterajšej zmluvnej pokuty pod podmienkou uzatvorenia nového zmluvného dodatku s novou dobou viazanosti (spravidla 24 mesiacov) od nuly. Pri takejto zmene sa jednorazový poplatok za zriadenie a koncovú aktiváciu opätovne neúčtuje (0,00 EUR). Pôvodná jednorazová zľava zo zriadenia sa prenáša do novej zmluvnej dokumentácie.
   c) Prechod na nižší program (Downgrade) bez novej viazanosti: Považuje sa za predčasné porušenie viazanosti. Poskytovateľ umožní prechod na nižší program až po úplnom vyúčtovaní a uhradení zmluvnej pokuty (vrátení reálne vyčerpaných zliav) ku dňu zmeny v zmysle Prílohy č. 1 tejto zmluvy. Zvyšok pôvodnej doby viazanosti dobehne bez poskytovania vernostných zliav.

Článok VIII. Doba trvania zmluvy

1. Zmluva o poskytovaní služieb sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“).
2. Pokiaľ bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platia nasledovné zásady:
3. Ak uplynie dohodnutá doba viazanosti (doba určitá), zmluva o poskytovaní služieb sa automaticky predlžuje na dobu neurčitú. Poskytovateľ je povinný najneskôr šesť týždňov pred uplynutím viazanosti informovať účastníka o uplynutí doby viazanosti, o možnostiach ukončenia zmluvy a o najvýhodnejších tarifách za poskytovanie služieb.
4. Účastník je oprávnený zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá bola takto automaticky predĺžená na dobu neurčitú, kedykoľvek bezplatne vypovedať s jedno-mesačnou výpovednou lehotou.
5. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpoveďou resp. odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto VP.
6. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania

dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

7. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu určitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede. Vo vyššie uvedenom prípade (pri predčasnom ukončení počas viazanosti) je účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu podľa platnej tarify, ak bola zmluvná pokuta riadne dohodnutá a jej výška nepresahuje zákonné limity pre refundáciu poskytnutých zliav.
8. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Poskytovateľ:
   a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi oznámená,
   b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje,
   c) opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami,
   d) opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu, ktorú Poskytovateľ zavinil.
9. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník:
   a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
   b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
   c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,
   d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu používania služby,
   e) opakovane poruší podmienky zmluvy o poskytovaní služieb.
10. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
11. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.
12. Zmenou služby počas doby viazanosti sa doba viazanosti mení v súlade s vybranou novou službou. V prípade, že nová služba nemá viazanosť ostáva v platnosti predchádzajúca viazanosť. V prípade kolízie viazanosti (napr. viazanosť zriadenia a služby), platí dlhšia viazanosť.

Článok IX. Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje tarifa, ktorá je k dispozícii v sídle Poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnená na Internetovej stránke Poskytovateľa. Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na tarifu.

2. Pre určenie fakturovanej ceny za služby nad rámec zmluvne poskytnutých služieb je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Poskytovateľa.
3. Cena za službu bude počas platnosti zmluvy vyúčtovávaná Poskytovateľom účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplatným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k jestvujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify“). Poskytovateľ bude vopred najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny transparentne informovať účastníka o zvýšení tarify a o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez akýchkoľvek dodatočných nákladov, ak novú tarifu neakceptuje. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na Internetovej stránke Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o poskytovaní služieb zanikne odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa z dôvodu porušenia povinností účastníkom, na základe výpovede danej účastníkom bez zavinenia Poskytovateľa, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, uplatnia sa podmienky vyúčtovania a vrátenia pomerných častí predplatného v súlade s platnou Tarifou a Občianskym zákonníkom.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Poskytovateľa, ako aj v hotovosti v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov, a to bez rozdielu v nákladoch pre Účastníka. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Poskytovateľ účastníkovi potvrdenie.
8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Poskytovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti uvedený na faktúre. V prípade pochybenia účastníka pri úhrade riadnej a včasnej platby, môže Poskytovateľ požadovať úhradu skutočne vzniknutých a preukázateľných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s identifikáciou a priradením platby.
9. Účastník má na výber, či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle platného zákona o dani z pridanej hodnoty Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtovával služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená emailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese, považuje za adresu pre zasielanie faktúr a písomností v zmysle VP. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchýlke od VP: Poskytovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu:
    a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v tarife pri zachovaní práva účastníka na bezplatné odstúpenie od zmluvy,
    b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
    c) v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.
11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese, a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po

celú dobu trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

12. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VP považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je Poskytovateľ povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
14. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Poskytovateľ je oprávnený požadovať zákonné úroky z omeškania v zmysle platných predpisov občianskeho/obchodného práva (vládne nariadenie o výške úrokov z omeškania). Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tarify, ak bola platne dohodnutá. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
15. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.
16. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
17. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
18. V prípade viacerých pohľadávok sa uplatňuje priorita úhrady v nasledovnom poradí: zákonné príslušenstvo, úroky z omeškania, upomienky, sankcie, zmluvné pokuty, faktúry. Faktúry sa uhrádzajú podľa dátumu vystavenia od najstaršej faktúry.

Článok X. Zodpovednosť Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služieb, v týchto VP alebo v tarife len v prípade, že Poskytovateľ porušenie týchto povinností zavinil. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka a platného ZEK (napríklad živelná pohroma, zásah vyššej moci, výpadky elektrickej energie na trasách tretích strán). Nahrádza sa skutočná preukázaná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch v súlade s právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním alebo nevhodným koncovým zariadením. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve ani správe, ale sú súčasťou celkového pripojenia. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď

antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka uložených na jeho lokálnych zariadeniach. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény (SK-NIC).
4. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade škodlivej a nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, DDoS a pod.), ktorú Poskytovateľ nespôsobil a ktorej eliminácia si vyžiadala nevyhnutné sieťové opatrenia na ochranu infraštruktúry.
5. Ak Poskytovateľ zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku alebo ak dôjde k prerušeniu poskytovania služby z dôvodov na strane Poskytovateľa, jeho povinnosť na náhradu škody alebo poskytnutie kompenzácie sa spravuje príslušnými ustanoveniami ZEK a reklamačným poriadkom (vrátenie pomernej časti ceny, zľava z ceny alebo sankčné odškodnenie určené RÚ). Práva spotrebiteľa na náhradu škody podľa Občianskeho zákonníka tým nie sú dotknuté.

Článok XI. Zodpovednosť účastníka

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

Článok XII. Reklamačný poriadok

1. Reklamačné konanie podľa tohto článku týchto VP upravuje postup Poskytovateľa a účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
2. Účastník môže reklamovať poruchu služby alebo zariadenia a správnosť faktúry vystavenej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom Poskytovateľa v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa zmluvy o poskytovaní služieb. Ak účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak účastník preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov.
3. Účastník postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby, ak neposkytovanie služby zavinil Poskytovateľ. Účastník si musí toto právo uplatniť u Poskytovateľa, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Pomernou časťou ceny a jej pomerným znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania poruchy. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy účastníkom,

pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

4. Oddelenie služieb zákazníkom Poskytovateľa reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch, ak nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní, môže Poskytovateľ lehotu predĺžiť najviac o ďalších 30 dní, pričom je povinný ešte pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty účastníkovi písomne oznámiť dôvody predĺženia s uvedením náhradného termínu.
5. Služba je poskytnutá nekvalitne, ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.
6. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najmenej v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 6, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to v zákonnej výške podľa občianskoprávnych predpisov.
9. Ak Poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Poskytovateľ preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
10. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie alebo s postupom Poskytovateľa, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ZEK na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (RÚ) za účelom mimosúdneho urovnania sporu. Tým nie je dotknuté právo účastníka podať návrh subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
11. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIII. Osobné údaje účastníka

1. Poskytovateľ je oprávnený na základe platného ZEK a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679... *(GDPR)* a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:
   a) meno, priezvisko a akademický titul,
   b) rodné číslo alebo dátum narodenia,
   c) IČO, DIČ a IČ DPH (ak ide o podnikateľa),
   d) adresu trvalého (prechodného) bydliska, miesto podnikania alebo sídlo,
   e) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
   f) výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
   g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu (IBAN) účastníka.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je Poskytovateľ oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
   a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb,
   b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
   c) vypracovania zákonom vyžadovaných zoznamov účastníkov,
   d) spolupráce a poskytovania súčinnosti oprávneným orgánom podľa ZEK.
3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto VP sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služieb a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úradov alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Poskytovateľ oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služieb po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie tohto účelu a v súlade so zákonnými archivačnými lehotami.
4. Účastník uzatvorením zmluvy berie na vedomie spracúvanie údajov na účel plnenia zmluvy. Akékoľvek spracúvanie osobných údajov na marketingové účely, ponuku služieb alebo poskytnutie tretím stranám nad rámec plnenia zmluvy a zákona vyžaduje samostatný, dobrovoľný a kedykoľvek odvolateľný súhlas účastníka.
5. Účastník je oprávnený kedykoľvek písomne alebo elektronicky odvolať svoj súhlas na spracúvanie osobných údajov, ak sa tieto spracúvajú na základe súhlasu, a to po uplynutí doby nevyhnutnej na splnenie zákonných účelov spracúvania podľa ods. 3.
6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní služieb podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany môže Poskytovateľ získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Poskytovateľ poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom v súlade so ZEK.
7. V prípade zmeny účastníka alebo adresáta, ak je táto zmena doručená Poskytovateľovi najneskôr 2 pracovné dni pred ukončením daného fakturačného obdobia, bude táto zmena vykonaná k 1. dňu nasledujúceho mesiaca. V ostatných prípadoch bude zmena vykonaná k 1. dňu nasledujúceho fakturačného obdobia po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená. Táto zmena je spoplatnená podľa tarify.

Článok XIV. Poučenie o spracúvaní údajov

1. Toto poučenie tvorí neoddeliteľnú súčasť informovania účastníka o spracúvaní osobných údajov v zmysle nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov. Účastník potvrdzuje, že sa oboznámil s rozsahom svojich práv.
2. Účastník (ako dotknutá osoba) má na základe písomnej alebo elektronickej žiadosti právo od Poskytovateľa vyžadovať:
   a) prístup k svojim osobným údajom a informácie o stave ich spracúvania,
   b) presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje,
   c) opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov,
   d) vymazanie osobných údajov (právo na zabudnutie), ak už pominul účel ich spracúvania alebo došlo k porušeniu zákona,
   e) obmedzenie spracúvania osobných údajov,
   f) namietanie proti spracúvaniu osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť údajov k inému poskytovateľovi.
3. Účastník má právo kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu Poskytovateľa, ktoré by malo preňho právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania alebo profilovania. Účastník má právo žiadať Poskytovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy. Účastník môže

podať sťažnosť (návrh na začatie konania) na Úrad na ochranu osobných údajov SR pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú. Ak nemá účastník spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak účastník nežije, jeho práva môže uplatniť blízka osoba.

4. Poskytovateľ spracúva osobné údaje automatizovaným aj neautomatizovaným spôsobom výlučne na účely spojené s poskytovaním služieb a plnením zmluvných povinností. V priebehu spracúvania nebudú údaje bez zákonného dôvodu zverejnené alebo poskytnuté neoprávneným tretím osobám.

Článok XV. Doručovanie

1. Písomnosti bude Poskytovateľ doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla / miesta podnikania (právnická osoba / podnikateľ). V zmluve o poskytovaní služieb možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú korešpondenčnú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať Poskytovateľovi na adresu jeho sídla, ak v zmluve o poskytovaní služieb alebo v týchto VP nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote (uplatnenie fikcie doručenia v súlade s právnymi predpismi).
4. Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti, faktúry a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb. Účastník je povinný zabezpečiť funkčnú e-mailovú adresu. V prípade jej zmeny je povinný túto zmenu bezodkladne oznámiť poskytovateľovi. V prípade nefunkčnej e-mailovej adresy alebo plnej e-mailovej schránky poskytovateľ nezodpovedá za nedoručenie správy a táto sa považuje za doručenú momentom jej odoslania.

Článok XVI. Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služieb alebo v týchto VP, sa spravujú ustanoveniami platného zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka (najmä v prípade ochrany spotrebiteľa).
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku (čl. XII).
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3 a účastník nevyužije alebo odmietne možnosť mimosúdneho alternatívneho riešenia sporu podľa čl. XII ods. 10 pred Regulačným úradom (RÚ), zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje práva na príslušnom všeobecnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto aktualizované VP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia, pričom plne nahrádzajú predchádzajúce znenia a uplatňujú sa na zmluvné vzťahy v súlade s platným ZEK.
2. VP sa zverejňujú na internetovej stránke Poskytovateľa, v sídle Poskytovateľa, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

V Bardejove dňa 01. 11. 2026