

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

## pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do internetu

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Spoločnosť **Zetnet HE s.r.o.**, so sídlom Košarovce 116, 094 06, IČO: 46 522 042, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vl. č.: 25511/P, ako poskytovateľ (v zmysle definície tohto pojmu uvedenej v bode 1.2 nižšie), vydáva tieto Všeobecné podmienky (ďalej len „**všeobecné podmienky**“), ktoré podrobnejšie upravujú vzájomné práva a povinnosti súvisiace s a vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzatváranej medzi poskytovateľom a fyzickou alebo právnickou osobou ako účastníkom (v zmysle definície tohto pojmu uvedenej v bode 1.2 týchto všeobecných podmienok) podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "**ZEK**") [ďalej len „**zmluva**“]; pričom súčasťou zmluvy sú aj všetky dokumenty, z ktorých podstaty/označenia resp. obsahu nepochybne vyplýva, že k zmluve patria (takýmto dokumentom sú aj tieto všeobecné podmienky).

#### 1.2. Vymedzenie pojmov

Pre účely týchto všeobecných podmienok, zmluvy a cenníka majú pojmy uvedené v úvodzovkách nižšie v tomto bode nasledovný význam:

1. „**časová dostupnosť**“ je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na rozhraní;
2. „**koncové zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí;
3. „**kontaktné centrum**“ je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt poskytovateľa so záujemcami o službu a účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj a rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle poskytovateľa;
4. „**poskytovateľ**“ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ (v zmysle zmluvy) je podnikom podľa ZEK;
5. „**rádiové zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a

vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým komunikáciám;

6. „**rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente „*Technická špecifikácia účastníckych rozhraní*“, ktorý je poskytovateľ povinný predkladať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na zverejnenie. Pre účely zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním:

- a) pri káblovom pripojení (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prírodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
- b) pri rádiovom pripojení (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania;

7. „**sieť**“ je elektronická komunikačná sieť a funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií;

8. „**služba**“ je elektronická komunikačná služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach;

9. „**telekomunikačné zariadenie**“ je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami;

10. „**účastnícke vedenie**“ je fyzický okruh spájajúci koncový bod siete (rozhranie) s rozvádzačom alebo

- rovnocenným zariadením v pevnej verejnej sieti;
11. „**účastník**“ je osoba, ktorá uzatvorila s poskytovateľom zmluvu; pričom pre účely ustanovení týchto všeobecných podmienok, z ktorých povahy to vyplýva sa za účastníka považuje aj osoba-záujemca o službu v čase ešte pred uzavretím zmluvy (najmä nie však výlučne pre účely ustanovení obsahujúcich poučenie záujemcu o službu o jeho právach, ako napr. bod 7.4. týchto všeobecných podmienok);
  12. „**vedenie**“ (sietí) sú líniové a inžinierske stavby sietí a verejné technické vybavenie územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytyčovacie body; vedenie je súčasťou siete;
  13. „**verejná sieť**“ je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete;
  14. „**verejná služba**“ je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca;
  15. „**webové sídlo**“ je informačné miesto poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní nasledovnej adresy "[www.zetnet.sk](http://www.zetnet.sk)". Na webovom sídle zverejňuje poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti;
  16. „**zákaznícky portál**“ je časť webového sídla poskytovateľa, ktorá je prístupná účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám;
  17. „**zákon 102/2014 Z. z.**“ je zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dozor nad dodržiavaním zákona 102/2014 Z. z. zo strany poskytovateľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www.soi.sk).

## 2. Zmluva

### 2.1. **Uzavretie zmluvy**

1. Zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ vydáva tieto všeobecné podmienky a cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou zmluvy. Zmluva je písomná. Písomnú zmluvu je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to

neplatí pre záväzky účastníka, ktoré podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník možno dojednať len v písomnej forme.

2. Záujemca žiada o uzavretie zmluvy tým, že poskytovateľovi prostredníctvom kontaktného centra alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh zmluvy. Poskytovateľ takýto návrh prijme dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa zmluvy a podľa dohody s účastníkom zriadi účastnícke vedenie a rozhranie, ak ešte nie je zriadené, a vykoná také úkony na strane svojej siete, aby na rozhraní mohla byť služba poskytovaná a využívaná.
  3. Zmluva musí obsahovať:
    - a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:
      1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
      2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,
      3. obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa,
      4. osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,
    - b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,
    - c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.
  4. Za účastníka zmluvu podpisuje účastník osobne, alebo prostredníctvom svojho zástupcu - oprávnenej osoby. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným splnomocnením s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jej oprávnenie konať v mene účastníka. U právnickej osoby podpisuje zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis splnomocniteľa na splnomocnení musí byť úradne osvedčený.
  5. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.
- ### 2.2. **Zriadenie účastníckej prípojky, zriadenie služby**
1. Ak je pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v

objekte alebo príslušných objektoch rozhranie, umiestniť káblové trasy a telekomunikačné zariadenia, účastník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a doručiť ho poskytovateľovi.

2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v zmluve. Lehota sa primerane predlžuje, ak poskytovateľ musel čakať na doručenie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so zriadením pripojenia a umiestnením vedenia siete v nehnuteľnosti. Ak od zmluvy v tejto lehote účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia.
3. Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná:
  - a) samo-inštaláciou - koncové zariadenie nainštaluje a nastaví sám účastník na svoje náklady a svoju zodpovednosť, podľa údajov pridelených poskytovateľom,
  - b) asistovanou inštaláciou - koncové zariadenie nainštaluje a nastaví pracovník poskytovateľa alebo pracovník zmluvného partnera poskytovateľa, pričom účastník uhradí cenu prác a použitého materiálu za takúto inštaláciu a nastavenie.

### 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe zmluvy poskytnúť účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa účastník zaviazá, že zotrvá v príslušnom zmluvnom vzťahu s poskytovateľom počas dohodnutej doby viazanosti, a že počas tejto doby viazanosti nepožiadá o ukončenie zmluvy, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby, odstúpiť od zmluvy alebo právo zmluvu vypovedať z dôvodu porušenia povinností zo strany účastníka (ďalej aj ako „**viazanosť**“). Za žiadosť o ukončenie zmluvy sa považuje najmä odstúpenie alebo výpoveď zo zmluvy zo strany účastníka z iného dôvodu, ako je porušenie povinností na strane poskytovateľa.
2. K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb; v takomto prípade má poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť účastníka o zmenu zmluvy v časti upravujúcej rozsah služby, a to z dôvodu viazanosti.

3. Ak sa účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazá využívať určitú verejnú službu poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia (doby viazanosti), nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí zmluvy presiahnuť 24 mesiacov; poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť účastníkovi možnosť uzatvoriť zmluvu, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

4. Pokiaľ dôjde zo strany účastníka k ukončeniu zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, zaväzuje sa účastník uhradiť poskytovateľovi poplatok:

- a) vo výške určenej podľa zmluvy, ak je výška tohto poplatku v zmluve určená, alebo
- b) vo výške súčtu zostávajúcich platieb za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.

5. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči poskytovateľovi.

### 2.4. Zmena zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:

- a) ak poskytovateľ umožní prostredníctvom zákaznickeho portálu zmeniť rozsah a parametre služby a účastník takúto zmenu prostredníctvom zákaznickeho portálu uskutoční alebo o ňu touto cestou požiada,
- b) ak účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej poskytovateľovi, a poskytovateľ takúto správu prijme a akceptuje spôsob a rozsah požadovanej zmeny a zároveň nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol účastník,
- c) ak účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s kontaktným centrom alebo pracovníkom poskytovateľa, a poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.

2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom.

3. Zmenu miesta, na ktorom je služba poskytovaná, a na ktorom je umiestnené koncové zariadenie. Preloženie účastnickeho vedenia alebo koncového zariadenia je možné vykonať zmenou zmluvy iba
  - (i) ak sa na tom účastník a poskytovateľ dohodnú,
  - (ii) ak je takáto zmena technicky uskutočiteľná, a

(iii) ak účastník zaplatí poskytovateľovi za takúto zmenu dohodnutú odplatu.

4. V prípade výraznej zmeny rozsahu služieb, zmeny miesta poskytovania služieb, alebo zrušenia zmluvy, musí žiadosť o takúto zmenu obsahovať jednoznačnú identifikáciu účastníka a služby, jednoznačný opis požadovanej zmeny, a vlastnoručný podpis účastníka alebo oprávnenej osoby. Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť, ktorá nespĺňa tieto náležitosti; akceptovanie takejto žiadosti však nie je povinnosťou.

5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, spustenie alebo pozastavenie doplnkových služieb, bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí byť takýto termín vopred dohodnutý medzi účastníkom a poskytovateľom.

## 2.5. Zánik zmluvy o poskytovaní verejných služieb

### 2.5.1. Zániku zmluvy

1. Zmluva zaniká:

a) v prípade, ak je zmluva uzatvorená na dobu určitú, uplynutím posledného dňa doby jej trvania,

b) uplynutím dňa uvedeného v dohode zmluvných strán o zániku zmluvy, inak dňa nadobudnutia účinnosti takejto dohody,

c) uplynutím posledného dňa výpovednej doby v súlade s bodom 2.5.2. týchto všeobecných podmienok,

d) uplynutím dňa uvedeného v oznámení o odstúpení od zmluvy doručenom druhej zmluvnej strane, ak tento deň nasleduje po doručení takéhoto oznámenia druhej zmluvnej strane a v prípade, ak takýto deň v oznámení o odstúpení uvedený nie je alebo je v ňom uvedený skorší deň, potom dňa doručenia tohto oznámenia druhej zmluvnej strane,

e) v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v zmluve, okrem prípadu, keď sa účastník a poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty,

f) ak je zariadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti v zmysle týchto všeobecných podmienok,

g) ak je účastníkom fyzická osoba a v prípade jej úmrtia nie je poskytovateľovi známy oprávnený dedič ani blízka osoba, alebo takáto osoba nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu

s poskytovateľom dňom, kedy sa o tomto poskytovateľ dozvedel,

h) ak je účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, dňom, kedy sa o tomto poskytovateľ dozvedel alebo mohol dozvedieť,

i) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej republiky.

2. Ak je účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe účastníka. Ak nepožiadala o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s poskytovateľom dojednal účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a podnik vykoná zmenu v osobe účastníka.

3. Ak je účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností pôvodného účastníka jeho právny nástupca.

### 2.5.2. Výpoveď zmluvy

1. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu; ustanovenia bodu 2.3. týchto všeobecných podmienok tým nie sú dotknuté.

2. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

3. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je pre obe zmluvné strany 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane.

### 2.5.3. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a týmito všeobecnými podmienkami. Odstúpením od zmluvy zmluva zaniká dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane, ak nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň. Pri doručovaní písomného odstúpenia od zmluvy sa primerane použijú ustanovenia bodu 10.3. odsek 1. týchto všeobecných podmienok.

2. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak:

a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných

podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi poskytovateľom oznámená. Ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;

b) poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má účastník právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva;

c) poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ustanovenia § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má účastník právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.

3. Podstatnými zmenami zmluvných podmienok sa pre účely týchto všeobecných podmienok [najmä nie však výlučne pre účely odseku 2. písm. a) tohto bodu vyššie] majú na mysli jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby.

4. Ak sa na základe zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je účastník oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodov uvedených v odseku 2. tohto bodu 2.5.3. všeobecných podmienok bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

5. V prípade, ak je zmluva uzatvorená na diaľku resp. mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa a s účastníkom, ktorý je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (teda spotrebiteľ) má takýto účastník aj právo písomne odstúpiť od zmluvy v lehote do 14 dní odo dňa od uzavretia

zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu a bez sankcií. Lehota na odstúpenie sa považuje za zachovanú, ak písomné oznámenie účastníka bolo odoslané poskytovateľovi najneskôr v posledný deň 14-dennej lehoty podľa predchádzajúcej vety (vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy je uvedený v bode 10.6. týchto všeobecných podmienok).

6. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa odseku 5. tohto bodu 2.5.3. všeobecných podmienok, je potrebné právo na odstúpenie od príslušnej zmluvy uplatniť písomne u poskytovateľa na korešpondenčnej adrese poskytovateľa: Košarovce 116, 094 06 alebo na emailovej adrese poskytovateľa: [info@zetnet.sk](mailto:info@zetnet.sk). Účastník je povinný v zmysle o zákona 102/2014 Z. z. vrátiť poskytovateľovi všetok tovar, ak mu bol v súvislosti s dodaním služby poskytnutý (resp. zapožičaný), a to funkčný a nepoškodený, v pôvodnom balení, kompletný, vrátane príslušenstva a záručného listu (v súlade s bodom 2.5.4. odsek 2. týchto všeobecných podmienok). Náklady na vrátenie tovaru znáša účastník, a to aj v prípade, ak tovar nie je možné vzhľadom na svoju povahu vrátiť prostredníctvom poštovej prepravy. Primeraná starostlivosť o tovar zo strany účastníka musí byť zachovaná. Odstúpením od zmluvy podľa odseku 5. tohto bodu 2.5.3. všeobecných podmienok nie je dotknutá povinnosť účastníka zaplatiť poskytovateľovi za plnenia, ktoré poskytovateľ poskytol účastníkovi do momentu odstúpenia, ak účastník súhlasil so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie. Okrem uvedeného sú poskytovateľ a účastník povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali.

7. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník:

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete 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 verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,

d) opakovane zneužíva verejnú službu alebo používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky zmluvy.

#### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku zmluvy

1. Zánikom zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy. Zánik zmluvy

sa však nedotýka nároku na (i) náhradu škody alebo zmluvnú pokutu vzniknutého porušením zmluvy, (ii) nároku na plnenia vyplývajúce zo zmluvy počas doby jej trvania vrátane poplatku za predčasné ukončenie zmluvy počas viazanosti, ako aj (iii) iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy.

2. V prípade zániku zmluvy je účastník povinný vrátiť poskytovateľovi na adresu kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti (vrátane príslušenstva), ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté, a to do 30 dní odo dňa zániku zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti sa účastník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody presahujúce zmluvnú pokutu, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

3. Pri ukončení zmluvy sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu pripojenia na inom mieste. Pokiaľ účastník po ukončení zmluvy požiada o obnovenie (pripojenia) služby, je poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

### **3. Práva a povinnosti poskytovateľa a účastníka**

#### **3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ má právo:

- a) na úhradu ceny za poskytnutú verejnú službu,
- b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:

1. poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

2. záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že (i) je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku alebo (ii) poskytovateľ alebo iný podnik už v minulosti odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal zmluvu so záujemcom,

3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy,

d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:

- 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
- 2. nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu

v lehote upravenej v zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo

3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka;

dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,

e) vykonávať zmeny (i) vo všeobecných podmienkach a (ii) cenníku [Tarife],

f) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,

g) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,

h) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane účastníka,

i) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,

j) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu účastníka a bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,

k) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených poskytovateľom s účastníkom.

2. Poskytovateľ je povinný:

a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa všeobecných podmienok, zmluvy alebo ZEK,

b) pri uzatvorení zmluvy získavať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,

c) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcii, ak tieto zmeny neakceptuje podľa bodu 2.5.3. odsek 2. písm. a) týchto všeobecných podmienok; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,

d) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.

### 3.2. Práva a povinnosti účastníka

#### 1. Účastník má právo na:

- a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v zmluve, cenníku (tarife) a týchto všeobecných podmienkach,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom; toto právo musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.

#### 2. Účastník je povinný:

- a) používať verejnú službu v súlade s platným právom a so zmluvou, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov poskytovateľa alebo tretích strán, na nevyžiadanú komunikáciu (§ 62 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,
- b) platiť za poskytnutú Verejnú službu podľa zmluvy, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 443/2001 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z. z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),
- d) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb poskytovateľovi, najneskôr do 24 hodín od zistenia poruchy,
- e) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám poskytovateľa v tajnosti,
- f) bezodkladne oznámiť poskytovateľovi každú zmenu v kontaktných údajoch (t. j. najmä nie však výlučne poštovú adresu, e-mail a telefónne číslo účastníka),
- g) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách poskytovateľa,
- h) umožniť poskytovateľom povereným osobám v prípade potreby a na základe predchádzajúcej výzvy prístup do miesta inštalácie, a to počas celej doby trvania zmluvy,
- i) zaplatiť zmluvnú pokutu resp. iné poplatky vo výške podľa zmluvy alebo cenníka, ak na nich vznikne poskytovateľovi nárok,
- j) nahlásiť poskytovateľovi, ak je služba

poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté zmluvou; v opačnom prípade má poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.

### 4. Cena služby a platobné podmienky

#### 4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje zmluva, alebo cenník (Tarifa).
2. Ak je pre službu uvedená v zmluve rovnaká cena, ako bola pre službu platná podľa cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena sa počas trvania zmluvy účtuje podľa cenníka, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v cenníku. Takáto zmena je považovaná za podstatnú zmenu zmluvných podmienok podľa bodu 2.5.3. odsek 3. týchto všeobecných podmienok; pričom povinnosť poskytovateľa podľa bodu 3.1. odsek 2. písm. c) týchto všeobecných podmienok zostáva zachovaná.
3. Ak je pre službu uvedená v zmluve iná cena, ako bola pre službu platná podľa cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena uvedená v zmluve je fixná a nemenná po dobu trvania zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v cenníku.
4. Za službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvotná časť poplatku. Ak služba obsahuje obmedzený objem merných jednotiek (napr. prenesených dát), objem týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.
5. Doručením faktúry účastníkovi sa rozumie aj:
  - a) deň riadneho odoslania faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu účastníka uvedenú v zmluve resp. oznámenú účastníkom v prípade, že sa adresa na doručovanie písomností účastníkovi prostredníctvom pošty oproti adrese uvedenej v zmluve zmenila,
  - b) zaslanie elektronickej faktúry elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve resp. oznámenú účastníkom v prípade, že sa adresa elektronickej pošty účastníka oproti adrese uvedenej v zmluve zmenila. Účastník týmto súhlasí s vydávaním a zasielaním elektronickej faktúry podľa tohto písmena,
  - c) sprístupnenie elektronickej faktúry účastníkovi v zákazníckom portáli,
  - d) osobné prevzatie faktúry účastníkom.
6. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje poskytovateľ účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme poskytovateľa.

#### 4.2. Termíny a spôsob fakturácie - predplatené služby

1. Účastník uhradza služby formou preddavku – predplatného, ak zo zmluvy nevyplýva iný spôsob úhrady. Pokiaľ to bolo medzi účastníkom a poskytovateľom dohodnuté, k službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
2. Úhrada preddavku - predplatného je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním peňažných prostriedkov na účet poskytovateľa, alebo hotovostne, do pokladne poskytovateľa. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo zmluvy, alebo číslo zálohovej faktúry.
3. Faktúra - daňový doklad sa vystavuje, keď poskytovateľ prijme od účastníka úhradu. na doručovanie faktúr sa primerane použije ustanovenie bodu 4.1. odsek 5. týchto všeobecných podmienok.
4. Momentom splatnosti ceny za poskytnuté služby (resp. iných poplatkov vyplývajúcich zo zmluvy) dochádza k automatickému započítaniu splatnej ceny služby (resp. iných poplatkov vyplývajúcich zo zmluvy) s uhradeným preddavkom - predplatným. Účastník výslovne súhlasí so započítaním podľa predchádzajúcej vety.
5. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je účastníkovi poskytovaný spravidla v elektronickej forme prostredníctvom zákaznickeho portálu, alebo na požiadanie v tlačenej podobe.

#### 4.3. Termíny a spôsob fakturácie - ostatné služby

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby. Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.
2. Poplatky za služby môžu byť fakturované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

#### 4.4. Upomienka, postúpenie pohľadávky

1. V prípade omeškania účastníka so splatnosťou ceny za službu:
  - a) po dobu presahujúcu 15 kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti, je poskytovateľ oprávnený zaslať účastníkovi písomnú výzvu, pričom je zároveň oprávnený si u účastníka uplatňovať paušalizované náklady spojené so zaslaním takejto výzvy, ktorých výška je uvedená v cenníku, pod názvom „Prvá upomienka“;
  - b) po dobu presahujúcu 30 kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti, je poskytovateľ oprávnený (i) zaslať účastníkovi písomnú výzvu, pričom je

zároveň oprávnený si u účastníka uplatňovať paušalizované náklady spojené so zaslaním takejto výzvy, ktorých výška je uvedená v cenníku, pod názvom „Druhá upomienka“ a/alebo (ii) obmedziť rozsah služby poskytovanej účastníkovi;

- c) po dobu presahujúcu 45 kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti, je poskytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu podľa bodu 2.5.3. odsek 7. písm. b) týchto všeobecných podmienok.

Pohľadávka na zaplatenie paušalizovaných nákladov spojených so zaslaním výzvy podľa písm. a) a b) tohto odseku je splatná v lehote uvedenej vo výzve, inak do troch (3) kalendárnych dní od jej doručenia účastníkovi.

2. Ak je napriek písomnej výzve poskytovateľa účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči poskytovateľovi, je poskytovateľ v zmysle § 43 ods. 13 ZEK oprávnený postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo poskytovateľ nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane jeho príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
3. V prípade, ak bude ktorákoľvek zmluvná strana (t.j. poskytovateľ/účastník) v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku podľa zmluvy, je povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane z dlžnej sumy úrok z omeškania v zákonom určenej výške.
4. V prípade vymáhania dlžnej sumy alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s alternatívnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša zmluvná strana, ktorá je dlžníkom.

#### 5. Obsah, kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

##### 5.1. Obsah služby

1. Aktuálne informácie o obsahu, rozsahu a charaktere jednotlivých služieb poskytovateľa sú uvedené na webovom sídle alebo v cenníku. Súčasťou poskytovaných služieb nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami, ktoré vyplývajú z charakteru internetovej siete, najmä z jej otvorenosti voči ostatným používateľom.

## 5.2. Kvalita a úroveň poskytovanej služby

1. Úroveň a kvalita služby, jej rýchlosť, časová dostupnosť, a ostatné parametre, sú garantovaná na rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené koncovým zariadením, vedením od rozhrania ku koncovému zariadeniu, alebo nastavením koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete poskytovateľa alebo siete Internet.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie tak, aby nebolo porušené obchodné tajomstvo a nedošlo k zneužitiu know-how poskytovateľa, preto sú tieto informácie dostupné v sídle spoločnosti poskytovateľa.
5. Ak poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Ak nie je v zmluve stanovené inak, účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako je pre službu určené v zmluve alebo jej súčastiach, pod názvom „časová dostupnosť“. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá časová dostupnosť. Toto právo musí účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.
9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní

vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe všeobecného povolenia TÚ SR (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva účastníka týmto nie sú dotknuté.

## 5.3. Obmedzenie pripojenia

1. Poskytovateľ má právo obmedziť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že účastník alebo iný užívateľ svojím konaním obmedzuje kvalitu alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných účastníkov:
  - a) pozastavením služby
  - b) blokovaním portov
  - c) továrenským nastavením zariadenia
2. Obnovenie služieb je posudzované individuálne, doba opätovného spustenia služby závisí výhradne na závažnosti narušenia integrity siete.

## 5.4. Hlásenie porúch, termíny ich odstránenia

1. Poruchy na technickom zariadení, alebo poruchy súvisiace s poskytovaním verejnej telekomunikačnej služby nahlási Užívateľ bezodkladne ústne alebo písomne poskytovateľovi na adrese: **Zetnet HE s.r.o.**, Košarovce 116, 09406 Košarovce alebo na telefónnom čísle: 0940 760 760 alebo prostredníctvom e-mailu na [info@zetnet.sk](mailto:info@zetnet.sk).
2. Odborní pracovníci poskytovateľa vynaložia dostupné prostriedky a úsilie na odstránenie poruchy po doručení oznámenia, že táto porucha nastala. Lehota na odstránenie poruchy nebude dlhšia ako 7 dní, iba v prípade závažných či rozsiahlych porúch sa lehota na ich odstránenie predlžuje na 1 mesiac.
3. Náklady na odstránenie porúch, ktoré zaviniť účastník, či osoby, ktorým umožnil užívať technické vybavenie pre poskytovanie telekomunikačnej služby, sa účastník zaväzuje uhradiť do 15 dní od doručenia ich písomného výúčtovania formou faktúry.

## 6. Reklamačný poriadok

1. V prípade, že rozsah, kvalita alebo fakturácia poskytovaných služieb nezodpovedá zmluve, účastník má právo v lehote určenej v odseku 4. tohto bodu všeobecných podmienok uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:
  - a) správnosť faktúry za verejnú službu,
  - b) zistenia poruchy poskytnutej verejnej služby a zariadenia.
2. Reklamácia sa uplatňuje písomne [i] (osobne alebo poštou) na adrese poskytovateľa: Zetnet VT

s.r.o., Košarovce 116, 09406 Košarovce.  
Reklamácia musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko alebo obchodné meno účastníka a adresu účastníka,
  - b) číslo zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
  - c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
  - d) vlastnoručný podpis účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa (i) doručenia faktúry [vyúčtovania], ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo (ii) zistenia poruchy poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby.
6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o dodatočných 30 dní; poskytovateľ je povinný o predĺžení lehoty prešetrenia reklamácie písomne informovať účastníka oznámením pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle oznámenie podľa predchádzajúcej vety účastníkovi najneskôr v posledný deň pôvodnej lehoty.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry za poskytovanú verejnú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí porucha na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla

prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

9. V prípade, ak poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju účastníkovi v nasledujúcom zúčtovacom období alebo iným spôsobom podľa dohody poskytovateľa a účastníka.

## **7. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov**

### **7.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)**

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
- a) obsah prenášaných správ,
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu v zmysle ZEK a účastníkovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa ZEK sú zamestnanci poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejtó mlčanlivosti môže zamestnanca poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

### **7.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 a nasl. ZEK)**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa

spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

2. Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
3. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
4. Poskytovateľ týmto informuje účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. Podniky poskytujúce verejné siete alebo služby (vrátane poskytovateľa) sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
6. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po splnení účelu ich spracúvania. V súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi nie je poskytovateľ oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka, aj keď o to účastník písomne požiada.
7. Účastník sa zaväzuje písomne informovať poskytovateľa o každej zmene osobných údajov, bezodkladne po takejto zmene, najneskôr však do 20 dní odo dňa takejto zmeny. Ak účastník nesplní svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety, poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri

spracúvaní osobných údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá v tejto súvislosti účastníkovi vznikne. Ustanovenia tohto odseku sa primerane vzťahujú aj na účastníka ktorý je právnickou osobou.

### 7.3. **Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)**

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
2. Prevádzkové údaje týkajúce sa účastníkov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.
3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb účastníkom a platieb za prepojenie sietí, poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, alternatívneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
4. Údaje podľa predchádzajúceho odseku poskytovateľ uchováva v rozsahu, v akom ich vytvára alebo spracúva pri poskytovaní služby alebo siete. Zoznam údajov, ktoré je povinný uchovávať, je uvedený v prílohe č. 2 ZEK. Údaje podľa predchádzajúceho odseku spolu s údajmi účastníka je poskytovateľ povinný na základe písomnej žiadosti a bezodkladne poskytnúť za podmienok ustanovených v § 63 ods. 6 ZEK orgánom činným v trestnom konaní, súdu a inému orgánu štátu na účely vyšetrovania, odhaľovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením, na základe príkazu súdu.

### 7.4. **Poučenie o právach dotknutej osoby (účastníka)**

1. V súlade s § 28 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení

niektorých zákonov (ďalej len "ZOOU") má účastník ako dotknutá osoba právo na základe písomnej žiadosti od poskytovateľa (ako prevádzkovateľa) vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
  - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v na strane prevádzkovateľa v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) ZOOU; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28 ods. 5 ZOOU je účastník (ako dotknutá osoba) oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
  - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého prevádzkovateľ získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
  - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - f) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  - g) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
  - h) blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu účastníka (ako dotknutej osoby).
2. Právo účastníka (ako dotknutej osoby) podľa § 28 ods. 1 písm. e) a f) ZOOU možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana účastníka, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.
3. Účastník (ako dotknutá osoba) na základe písomnej žiadosti má právo u prevádzkovateľa namietať voči:
- a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
  - b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu.
4. Účastník (ako dotknutá osoba) na základe

písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOU vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka účastníka je oprávnená, prevádzkovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie účastník namieta, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

5. Účastník (ako dotknutá osoba) na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Účastník má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti účastníka vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba (v zmysle ZOOU); o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje účastníka v lehote podľa § 29 ods. 3 ZOOU. Účastník nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov účastníka, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov prevádzkovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke účastníka, alebo ak prevádzkovateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov účastníka.

6. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo:

- a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa podľa ZOOU považuje za podanú; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
- b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis účastníka (dotknutej osoby); kópiu zápisnice je prevádzkovateľ povinný odovzdať účastníkovi (dotknutej osobe),

7. Účastník (ako dotknutá osoba) pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať úradu návrh na začatie konania o

ochrane osobných údajov.

8. Ak účastník (ako dotknutá osoba) nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.
9. Ak účastník (ako dotknutá osoba) nežije, jeho práva, ktoré mal podľa ZOOU, môže uplatniť blízka osoba.
10. Žiadosť účastníka (ako dotknutej osoby) podľa § 28 ods. 1 písm. a) až c), e) až h) a ods. 3 až 5 ZOOU vybaví prevádzkovateľ bezplatne.
11. Žiadosť účastníka (ako dotknutej osoby) podľa § 28 ods. 1 písm. d) ZOOU vybaví prevádzkovateľ bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie účastníkovi (dotknutej osobe), ak osobitný zákon neustanovuje inak.
12. Prevádzkovateľ je povinný písomne vybaviť žiadosť účastníka (ako dotknutej osoby) podľa § 28 ods. 1 a 2 ZOOU najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.
13. Obmedzenie práv účastníka (ako dotknutej osoby) podľa § 28 ods. 2 ZOOU prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi dotknutej osobe a úradu.

## 8. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### 8.1. Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo zmluvy a týchto všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzinec alebo služby poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu ako je Slovenská republika.
2. Vzťahy medzi účastníkom a poskytovateľom, neupravené zmluvou a všeobecnými podmienkami, sa riadia ZEK a zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník (ďalej len „**obchodný zákonník**“); pričom ak je účastníkom vzťahu fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná (nekonala) v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (teda spotrebiteľ), použije sa právna úprava obchodného zákonníka iba v prípade, ak je pre takéhoto účastníka (spotrebiteľa) priaznivejšia oproti právnej úprave zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

### 8.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

1. Ak účastník nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom *Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových*

*služieb* (ďalej len „**úrad**“) na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**návrh**“) úradu, ak poskytovateľ na žiadosť o reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) názov a sídlo poskytovateľa,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
  - f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný.
  - g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.
4. K návrhu účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
5. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
6. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3. tohto bodu vyššie alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Úrad zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je pre obe zmluvné strany záväzná.

### 8.3. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na

základe zmluvy alebo súvisiacich so zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok. Prvá veta tohto odseku sa nevzťahuje na spory kde na strane žalovaného vystupuje fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná (nekonala) v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (teda spotrebiteľ).

2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu všeobecných podmienok ostávajú v platnosti aj po ukončení zmluvy.

## 9. Osobitné ustanovenia

### 9.1. **Implementácia pravidiel európskej neutrality siete**

Koncoví užívatelia (zákazníci) 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, to všetko v rozsahu a v súlade s právnou úpravou platnou na území Slovenskej republiky. Poskytovateľ služieb neobmedzuje dohodami s inými poskytovateľmi služieb prístup k internetu a koncovými zákazníkmi výkon týchto práv koncových užívateľov.

### 9.2. **Usmernenia orgánu BEREC pre implementáciu pravidiel európskej neutrality siete národnými regulátormi /čl.4 ods.1/**

**a/** Môžu byť potrebné opatrenia, ktoré presahujú takéto primerané opatrenia na riadenie prevádzky, aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete, to znamená situáciám, keď môže kedykoľvek dôjsť k preťaženiu, a na zmierňovanie účinkov preťaženia siete, ak k takému preťaženiu dochádza len dočasne alebo vo výnimočných situáciách. Na základe zásady proporcionality sa vyžaduje, aby opatrenia na riadenie prevádzky na základe uvedenej výnimky zaobchádzali s

rovnocennými kategóriami prevádzky rovnako. Dočasné preťaženie by sa malo chápať tak, že sa týka špecifických situácií krátko trvania, pri ktorých náhly nárast počtu užívateľov okrem pravidelných užívateľov, alebo náhly nárast dopytu po špecifickom obsahu, aplikáciách alebo službách, môže prekročiť prenosovú kapacitu niektorých prvkov siete, čím sa reakcie zvyšku siete spomalia.

Spracúvanie osobných údajov počas riadenia prevádzky tiež podlieha požiadavke proporcionality. Je potrebné posúdiť, či je spracúvanie osobných údajov poskytovateľom internetových služieb nevyhnutné a proporcionálne, orientované na dosiahnutie cieľov.

Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia pripojenia alebo blokovania prevádzky z a do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú:

- blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov;
- blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok;
- blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie/napr. neoprávnená komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy);
- blokovanie IP adries ak existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu;
- blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity.

**b/** Okrem rýchlosti sú najdôležitejšími parametrami kvality služby oneskorenie, kolísanie oneskorenia (jitter) a stratovosť paketov. Poskytovatelia internetových služieb sprístupňujú koncovým užívateľom informácie, ktoré sa zakladajú na účinkoch. Koncoví užívatelia by mali byť schopní pochopiť dôsledky týchto parametrov na využívanie aplikácií a či určité aplikácie (napr. streamovanie videí 4K) nemôžu byť v skutočnosti využívané z dôvodu dlhého oneskorenia alebo pomalej rýchlosti siete.

**c/** Zatiaľ čo IAS a špecializované služby priamo súťažia o vyhradenú časť kapacity koncového užívateľa, koncový užívateľ môže sám určiť ako ju použije. V prípade, že je technicky nemožné poskytovať špecializovanú službu paralelne s IAS bez toho, aby to bolo na úkor kvality IAS pre koncových užívateľov, národné regulačné orgány by nemali považovať túto súťaž o kapacitu za porušenie druhého pododseku článku 3 ods. 5 za

predpokladu, že koncový užívateľ je informovaný v zmysle článku 4 ods. 1 písm. c) o vplyve na jeho IAS a môže získať zmluvne dohodnuté rýchlosti pre akúkoľvek súbežne odoberanú IAS. Národné regulačné orgány by takúto situáciu nemali považovať za situáciu na úkor všeobecnej kvality IAS ak aktivácia špecializovanej služby jednotlivým koncovým užívateľom ovplyvňuje iba jeho vlastnú IAS. Avšak nepriaznivé vplyvy by sa nemali vyskytovať v tých častiach siete, kde kapacitu zdieľajú rozliční koncoví užívatelia.

**d/** Proklamovaná rýchlosť je údaj o rýchlosti, prichádzajúcej alebo odchádzajúcej prevádzky, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu. RÚ preto taktiež odporúča, aby proklamovaná rýchlosť bola uvádzaná spôsobom, ktorý umožní vyhodnotiť hodnotu proklamovanej rýchlosti voči skutočnej výkonnosti služby prístupu k internetu. Účelom uvádzania proklamovanej rýchlosti odporúčaným spôsobom je, aby sa koncový užívateľ rozhodoval na základe dostatočných informácií.

Pre fixné pripojenie je zaužívané:

1. aby ako maximálna rýchlosť vo fixnom pripojení bola uvádzaná rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod.
2. aby ako minimálna rýchlosť vo fixnom pripojení bola uvádzaná rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z maximálnej rýchlosti.
3. aby ako bežne dostupná rýchlosť vo fixnom pripojení bola uvádzaná rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový užívateľ bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.

Špecifikácia rýchlostí pre fixné pripojenie	
Maximálna rýchlosť	Rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod.
Bežne dostupná rýchlosť	Rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový užívateľ bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.
Minimálna rýchlosť	Rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z Maximálnej rýchlosti.
Proklamovaná rýchlosť	Rýchlosť, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu. RÚ odporúča, aby proklamovaná rýchlosť bola uvádzaná spôsobom, ktorý umožní vyhodnotiť hodnotu proklamovanej rýchlosti voči skutočnej výkonnosti služby prístupu k internetu.

**e/** Ako nápravný prostriedok je potrebné uvažovať reklamačný poriadok, kde sú vymedzené prostriedky postupu: Reklamačný poriadok.

## 10. Záverečné ustanovenia

### 10.1. Zmeny a doplnenia všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení všeobecných podmienok

a/ Poskytovateľ má právo jednostranne meniť všeobecné podmienky bez súhlasu účastníka, ako aj nahradiť ich novými všeobecnými podmienkami.

b/ Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 2.5.3. odsek 2. písm. a) týchto všeobecných podmienok, ak poskytovateľ ponúkne účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia všeobecných podmienok, s ktorými účastník nesúhlasí (resp. ich neakceptuje).

c/ V prípade, že sa niektoré ustanovenia týchto všeobecných podmienok stanú neplatnými, neúčinnými alebo nevykonateľnými nebude to mať vplyv na platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení týchto všeobecných podmienok.

### 10.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

a/ Poskytovateľ zodpovedá účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v zmluve alebo vyplýva zo zákona.

b/ Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými poruchami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto verejnú službu.

### 10.3. Doručovanie

1. Doručovaním akýchkoľvek písomností na základe zmluvy sa rozumie doručenie písomnosti (i) doporučené poštou preukazujúcou doručenie na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví zmluvy ibaže odosielajúcej zmluvnej strane adresát písomnosti oznámil novú adresu na doručovanie písomností, (ii) doručenie kuriérom na adresu zmluvnej strany určenú obdobne podľa odrážky (i) tohto bodu alebo (iii) osobné doručenie príslušnej zmluvnej strane. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v ktorý márne uplynie lehota na vyzdvihnutie si zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená

poznámka, že „adresát sa odst'ahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne táto poznámka zakladá na pravde. Ustanovenia o doručovaní faktúr podľa bodu 4.1. odsek 5. týchto všeobecných podmienok nie sú ustanoveniami tohto odseku 1. dotknuté.

2. Akékoľvek pokyny, upozornenia, oznámenia, informácie a návrhy podľa týchto všeobecných podmienok a/alebo podľa zmluvy, ktoré podľa zákona alebo dohody zmluvných strán nemusia mať písomnú formu, si zmluvné strany môžu adresovať aj telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, ak to ich povaha pripúšťa. Povinnosť poskytovateľa informovať, oznámiť alebo oboznámiť účastníka sa považuje za splnenú aj v prípade, ak poskytovateľ sprístupnení/doručí príslušné informácie účastníkovi prostredníctvom (i) zákazníckeho portálu, (ii) SMS správy alebo (iii) webového sídla.

#### 10.4. Prechodné ustanovenia

1. Ak boli dojednania o zúčtovacom období a spôsobe fakturácie uvedené vo všeobecných podmienkach v znení účinnom do dňa uvedeného v bode 10.5. odsek 1. nižšie a nie priamo v písomnom vyhotovení zmluvy, ostávajú tieto dojednania v platnosti aj po nadobudnutí účinnosti týchto všeobecných podmienok a má sa za to, akoby tieto dojednania boli uvedené priamo v písomnom vyhotovení zmluvy.

#### 10.5. Záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné podmienky vydané poskytovateľom nadobúdajú účinnosť dňa [1.1.2020].

2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy poskytovateľ prijme účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie zmluvy, spĺňajúci všetky zákonné náležitosti. Účastník svojím podpisom na zmluve potvrdzuje, že sa oboznámil so všeobecnými podmienkami a cenníkom, pozorne si ich prečítal, všetky ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné a týmto v celom rozsahu porozumel.

#### 10.6. Formulár na odstúpenie od zmluvy

1. V prípade, ak si účastník, ktorý je fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (teda spotrebiteľ), želá odstúpiť od zmluvy podľa bodu 2.5.3. odsek 5. týchto všeobecných podmienok, môže svoje právo realizovať vyplnením formulára s nasledovným znením (znenie je totožne so znením, ktoré tvorí prílohu č. 3 zákona 102/2014):

„Spoločnosti **Zetnet HE s.r.o.**, so sídlom  
Košarovce 116, 094 06:

týmto oznamujem/oznamujeme\*, že  
odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento  
tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* :

.....

Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\*  
.....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento  
formulár podáva v listinnej podobe) .....

Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.”.

#### 10.7. Stanovisko

Všetkému v týchto všeobecných podmienkach som porozumel a súhlasím s celým obsahom dobrovoľne a slobodne

.....

Podpis užívateľa, dátum

#### 11.0. Splnomocnenie

Užívateľ týmto splnomocňuje spoločnosť **Zetnet HE s.r.o.**, aby Užívateľa zastupovala pri právnom rokovaní spočívajúcim v prevedení objednávky služby televízneho a rozhlasového vysielania v dohodnutom rozsahu v spoločnosti SledovanieTV.sk s.r.o., IČO: 0047374063, a v súvislosti s vykonaním tejto objednávky vyjadril za Užívateľa súhlas s podmienkami používania služby a potvrdil zoznámenie sa so samostatnými zmluvnými dohodami, ako aj prijal všetky ďalšie rokovania, ktoré sú k tomuto potrebné.

.....

Podpis užívateľa, dátum