

# Všeobecné podmienky poskytovania verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet. Podľa Zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

## Článok I.

### Všeobecné ustanovenia

- 1.1. VANCÍ v.o.s. Nobelova 46, 831 02 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave I, vložka č. 146/B, oddiel Sr., vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet

## Článok II.

### Vymedzenie základných pojmov

- 2.1. Poskytovateľ: VANCÍ v.o.s., Nobelova 46, 831 02 Bratislava, IČO 31347720, IČ DPH SK 2020333315.
- 2.2. Objednávateľ /Účastník/: je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je na základe Zmluvy oprávnená využívať Službu.
- 2.3. Služba: sprostredkovanie pripojenia na sieť Internet, súčasťou Služby nie je ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi, ktoré vyplývajú z charakteru siete.
- 2.4. Internet: celosvetová elektronická komunikačná sieť na prenos dát.
- 2.5. Zmluva: Zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom, na základe ktorej je Služba poskytovaná.
- 2.6. Pripojenie k sieti Internet je súhrn technických podmienok, ktoré umožňujú prístup Účastníka k Službe.
- 2.7. Doba viazanosti Zmluvy: je doba, počas ktorej sa Účastník zaväzuje zotrvať v Zmluvnom vzťahu
- 2.8. Mimoriadnou udalosťou sa rozumie skutočnosť vyššej moci – napr. živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, a iné okolnosti, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

## Článok III.

### Druh služby

- 3.1. Poskytovateľ poskytuje Službu podľa podmienok vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok.
- 3.2. Prístup k sieti Internet je uskutočnený prostredníctvom siete Poskytovateľa, aktuálne informácie o druhu a rozsahu Služby sú uvedené v platnom cenníku, pričom určenie rýchlosti pripojenia je upravené v Zmluve o pripojení. Pripojenie je nepretržité (s výnimkou doby potrebnej pre údržbu, resp. mimoriadnej udalosti), bez obmedzenia prenesených dát.
- 3.3. Služba je poskytovaná v lokalite Bratislava, mestská časť Nové Mesto – ohraničenej ulicami Nobelova, Odborárska, Podniková, príp. na mieste, kde je to možné technicky realizovať, na čom sa Poskytovateľ s Účastníkom dohodne.
- 3.4. Účastník je k sieti pripojený podľa TŠÚR zverejnenej na www stránke Poskytovateľa. (Rozhranie je elektrické, 8-vodičové podľa 10BASE-T pre rýchlosti 10 Mbit/s, podľa 100BASE-T2 pre rýchlosti 100 Mbit/s, podľa 1000BASE-T pre rýchlosti 1000 Mbit/s. Koncový bod je účastnícka zásuvka RJ 45, koncové zariadenie sa u Účastníka pripája vodičom, ukončeným koncovkou RJ 45. K rozhraniu je možné pripájať koncové telekomunikačné zariadenia, ktoré vyhovujú špecifikácii IEEE 802.3. Wireless - LAN 2,4 Ghz a 5 GHz podľa normy IEEE 802.11, IEEE 802.11b, IEEE 802.11a. K rozhraniu je možné pripájať koncové telekomunikačné zariadenia, ktoré vyhovujú špecifikácii IEEE 802.11, IEEE 802.11b, IEEE 802.11a. Rozhranie je rádiové s moduláciou FHSS, resp. DSSS. Všetky špecifikácie sú publikované v normách IEEE.)
- 3.5. Súčasťou Služby nie je dodávka koncového zariadenia, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Koncové zariadenie je vlastníctvom Účastníka. Poskytovateľ neposkytuje žiadne servisné služby koncového zariadenia.
- 3.5. V prípade poruchy, je nutné túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi bezodkladne na tel. čísle 0905 253 747 (nonstop), alebo emailom – vancivanci@gmail.com.

## Článok IV.

### Zmluvné podmienky

- 4.1. Zmluva sa uzatvára písomne, v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu, v zmysle Obchodného zákonníka. Podrobné podmienky zmluvného vzťahu upravujú Všeobecné podmienky, Zmluva.
- 4.2. Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami.
- 4.3. Zmluva sa môže uzavrieť na dobu určitú, alebo neurčitú. Ak nie je v Zmluve uvedená doba trvania, je uzavretá na dobu neurčitú.
- 4.4. Poskytovateľ uzavrie s Účastníkom Zmluvu v prípade, že Účastník požiada o uzatvorenie Zmluvy, súhlasí so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, Zmluvou, predloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, fakturačnú adresu, ďalšie doklady požadované Poskytovateľom, a súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v Zmluve.
- 4.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení s Objednávateľom, ak Objednávateľ nechce pristúpiť na zmluvné podmienky.
- 4.6. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak je poskytovanie Služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné.
- 4.7. Zmluva zaniká: Dohodou Zmluvných strán  
Uplynutím času – viazanosti – na ktorý bola uzavretá  
Výpoveďou  
Osobitným ustanovením – individuálne špecifikovaným v Zmluve  
Smrťou Účastníka
- 4.8. Odstúpenie od Zmluvy treba uskutočniť písomnou formou, Výpovedná lehota je 1 mesiac, začína plynúť 1. dňom nasledujúceho mesiaca po dni oznámenia. V prípade ukončenia Zmluvy na dobu určitú – pred ukončením viazanosti, Účastník zaplatí pokutu za predčasné ukončenie Zmluvy, podľa bližšej špecifikácie uvedenej v Zmluve, pokuta za

predčasné ukončenie Zmluvy sa neuplatňuje v prípade odstáhovania sa Účastníka z lokality poskytovania siete Internet (Nobelova ul., Podniková ul., Odborárska ul.). V prípade viazanosti Zmluvy na dobu určitú, ak Účastník 1 mesiac pred uplynutím doby viazanosti Zmluvy písomne neoznámí Poskytovateľovi, že nemá záujem o pokračovanie Zmluvy, táto sa automaticky predlžuje o 12 mesiacov pri rovnakých podmienkach. Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť všetky záväzky voči Poskytovateľovi.

#### 4.9. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu ak:

- Účastník neuhradí poplatky za Službu do 30 dní po lehote splatnosti
- Účastník protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu
- Účastník opakovane neoprávnené zasahuje do zariadení Poskytovateľa
- Účastník zariadenie zničí, odcudzí, alebo zasahuje do zariadenia spôsobom znemožňujúcim jeho ďalšie využívanie.
- Účastník pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,
- Poskytovateľ ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.

#### 4.10 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií ak mu Poskytovateľ:

- oznámí podstatnú zmenu Zmluvných podmienok minimálne jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje
- neoznámil podstatnú zmenu Zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol Poskytovateľ podľa § 42 ods. 3 písm. e/ povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Zmluvných podmienok
- opakovane ani po reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami
- opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase.

#### 4.11. Zmluvu o pripojení je možné meniť a dopĺňať písomnou formou spísaním Dodatku k Zmluve.

## Článok V.

### Práva a povinnosti zmluvných strán

#### 5.1 Poskytovateľ je povinný:

- uzavrieť Zmluvu o pripojení s Účastníkom
- zasielať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie /faktúru/ za poskytnutú Službu
- pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytovanou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe Služby
- bezodplatne odstrániť poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka, v čo najkratšom čase od oznámenia resp. zistenia poruchy, najneskôr však do 24 hodín
- pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby
- oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred.

Poskytovateľ nemá túto povinnosť:

- v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné
- v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu siete alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v sieti, a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút.

#### 5.2. Poskytovateľ má právo:

- na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu na základe faktúry podľa lehoty splatnosti
- prerušiť poskytovanie Služby z dôvodu neuhradenia ceny za Služby podľa lehoty splatnosti
- odstrániť, príp. zamedziť šírenie informácií, ktoré sa dostali na jeho servery a ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy
- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Účastník:
- zneužíva Službu, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním Služby je napríklad:
  - vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky prostredníctvom poskytovanej Služby
  - šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo nevhodnej komunikácie
  - šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov
  - šírenie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv
  - narušenie bezpečnosti siete a systémov
  - neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch
  - preťaženie sietí a systémov

V prípade, že Poskytovateľ preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle predchádzajúcich bodov poskytovanie Služby Účastníkovi, nezakladá toto konanie Poskytovateľa povinnosť zaplatenia akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi.

Poskytovateľ má právo:

- jednostranne meniť podmienky a cenu za poskytované služby. Každú takúto zmenu je povinný písomnou formou alebo elektronicky oznámiť minimálne 1 mesiac vopred. Túto povinnosť nemá, ak vykonaná zmena bude v prospech Účastníka rozšírenie Služby, zvýšenie kvality Služby, zníženie ceny
- na zmenu IP adresy koncového zariadenia Účastníka, o čom je povinný ho informovať písomnou formou alebo elektronicky

#### 5.3. Účastník je povinný:

- používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami
  - oznámiť zmenu identifikačných a osobných údajov týkajúcich sa tejto Zmluvy
  - platiť cenu za Službu v stanovenej lehote splatnosti, v platobnom doklade uviesť úplne a správne všetky údaje potrebné pre identifikáciu platby a to tak, ako budú uvedené vo faktúre
  - vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie / zneužitie Služby tretími osobami
- Účastník sa zaväzuje nezneužiť Službu na:
- podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do nezákonnej, nevhodnej aktivity
  - šírenie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do autorských práv
  - pokusy o preťaženie siete
- 5.4. Účastník má právo:
- na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie
  - na poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa tarify
  - na bezplatné odstránenie poruchy, ktorú nezavinil
  - ukončiť Zmluvu v súlade so Všeobecnými podmienkami, Zmluvou
  - na zasielanie faktúry za poskytnutú Službu
  - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia Poskytovateľom v súlade so Všeobecnými podmienkami, toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby
- 5.5. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu Poskytovateľ:
- oznámi podstatnú zmenu Zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje

#### **Článok VI. Cena a platobné podmienky**

- 6.1. Poplatok za Službu je dohodnutý v súlade s platnými právnymi predpismi. Sadzby cien a jednorazových poplatkov sú uvedené v Ceníku.
- 6.2. Účastník je povinný uhradiť poplatok za poskytovanú Službu na jeden kalendárny mesiac vopred, ak nie je v Zmluve stanovené inak, na základe faktúry zasielanej Poskytovateľom, podľa lehoty splatnosti.
- 6.3. Faktúra hradená bankovým prevodom sa považuje za uhradenú dňom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa, v prípade hotovostnej úhrady – dňom úhrady v sídle VANCÍ v.o.s.
- 6.4. Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť prípadné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 6.5. V prípade omeškania úhrady faktúry je Poskytovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. /Pokiaľ nie je v Zmluve dojednané inak.
- 6.6. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za Službu podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Účastník túto Službu skutočne využíval a to až do zániku Zmluvy.

#### **Článok VII. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán**

- 7.1. Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúci z príslušných právnych predpisov len po rozhranie siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto podmienok. Poskytovateľ nezodpovedá za prerušenie, obmedzenie poskytovania Služby spôsobené treťou osobou ani za poruchy, ktoré vznikli zásahom iným konaním Účastníka, ktoré je v rozpore so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami.
- 7.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ a nezodpovedá za bezpečnosť a poškodenie obsahu údajov, informácií, elektronických súborov a dát prenášaných prostredníctvom siete s súvislosťou s využívaním Služby.
- 7.3. Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi alebo tretím osobám za straty alebo škody v dôsledku poskytovanej Služby /ušlé tržby, zisky, úspory, dobré meno/, alebo k strate alebo zneužitiu dát Účastníka .
- 7.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 7.5. Poskytovateľ nezabezpečuje funkčnosť a prevádzkyschopnosť koncového zariadenia vo vlastníctve Účastníka.. Poskytovateľ nie je povinný zabezpečiť odstránenie porúch koncových zariadení vo vlastníctve Účastníka.
- 7.6. Účastník zodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného využívania Služby ním, alebo treťou osobou.
- 7.7. Účastník je zodpovedný za poškodenie zariadení Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v mieste inštalácie, v priestoroch Účastníka a to až do doby ich odovzdania Poskytovateľovi.
- 7.8. Účastník je zodpovedný za obsah, informácie umiestnené na domovskej stránke Účastníka, ako aj za informácie a údaje použité Účastníkom v súvislosti s užívaním Služby.
- 7.9. Účastník nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci.

### Článok VIII. Reklamačný poriadok

- 8.1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu písomnou formou alebo elektronicky na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy o pripojení týkajúcu sa správnosti úhrady za Službu alebo kvality poskytovanej Služby v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, po uplynutí tejto doby nebude uznaná.
- 8.2. Poskytovateľ je povinný vec prešetriť a v lehote do 30 dní písomne oznámiť výsledok reklamácie Účastníkovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 8.3. Podanie reklamácie na prešetrovanie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za Službu. Ak Poskytovateľ zistí, že cena za Službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta v najbližšej faktúre.
- 8.4. Ak Účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci, pričom táto neobsahuje žiadne nové skutočnosti, Poskytovateľ nie je povinný prešetriť takúto reklamáciu.
- 8.5. Účastník je oprávnený podľa zákona 610/2003 Z.z., § 73 predložiť úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a Účastník ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu.
- 8.6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou.

### Článok IX. Doručovanie písomností

- 9.1. Poskytovateľ a Účastník sú povinní doručiť druhej strane akékoľvek písomnosti osobne alebo poštou ako doporučenú zásielku na adresu uvedenú v Zmluve.
- 9.2. Po uzavretí Zmluvy je Účastník povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná.
- 9.3. Ak nie je určené inak, Poskytovateľ je oprávnený informovať Účastníka elektronickou poštou písomne, telefonicky alebo osobne.

### Článok X. Spracovanie osobných údajov

- 10.1. Poskytovateľ je oprávnený podľa zákona 610/2003 Z.z. získavať a spracúvať osobné údaje Účastníkov, ktorými sú okrem osobných údajov podľa § 55 ods. 1 písm. b) aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel:
  - a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia
  - b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok
  - c) vypracovania zoznamu Účastníkov
  - d) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania
  - e) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 ods. 6.
- 10.2. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po ukončení Zmluvného vzťahu. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú Službu, na vybavenie podaní Účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
- 10.3. Prenos osobných údajov je možné, len ak je to nevyhnutné na poskytnutie Služby, pre ktorú boli tieto údaje vyžiadané, zhromaždené a spracované. Vyhodnocovanie osobných údajov z dôvodu uvedenia Služby na relevantný trh alebo poskytovanie služieb s pridanou hodnotou rovnako ako iné prenosy informácií, možno vykonávať len na základe súhlasu dotknutej osoby, ktorý môže byť kedykoľvek odvolaný. Súhlas dotknutej osoby je akýkoľvek slobodne daný výslovný a zrozumiteľný prejav vôle, ktorým táto osoba vyjadruje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov. Poskytovateľ nesmie podmieňovať poskytovanie svojich Služieb takým súhlasom.
- 10.4. Ak ide o osobitné ohrozenie bezpečnosti siete, je Poskytovateľ verejne dostupných služieb povinný informovať dotknutých Účastníkov o tomto ohrození a možnostiach nápravy vrátane pravdepodobných nákladov potrebných na odvrátenie Ohrozenia.

### Článok XI. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Zmluvné vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej Republiky.
- 11.2. **Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):**

Poskytovateľ používa na riadenie prevádzky len také prostriedky ktoré neovplyvňujú kvalitu služieb prístupu do internetu. Prostriedky a technológie použité na riadenie zabezpečujú maximálne možnú kvalitu služby s ohľadom na ich technologické schopnosti.

Poskytovateľ nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu Účastníka prostredníctvom podnikom riadených technologických zariadení. Výnimkou môže byť nariadenie monitorovania orgánmi štátnej moci v rámci zákonov Slovenskej republiky a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EU).

Poskytovateľ riadi spotrebu a rýchlosti pripojenia Účastníkov tak, aby zabezpečil riadnu prevádzku spravovanej siete. Neobmedzuje Účastníkov v prístupe k verejne dostupným službám ak mu to nenariadil orgán štátnej moci. V riadnej prevádzke

neblokuje štandardné porty protokolu TCP/IP, v extrémnych prípadoch napr. DDOS útokov riadi prevádzku tak (FUP) aby minimalizoval dopady na Účastníkov.

Poskytovateľ všeobecne neobmedzuje žiadne služby poskytovateľov obsahu. Výnimkou môže byť neštandardná situácia spôsobená nekompatibilitou aplikácie alebo zariadení. Použitie aplikácií a služieb poskytovateľov obsahu môže mať vplyv na konečnú kvalitu služieb podniku ktoré sú závislé na technologických možnostiach siete. Účastník má možnosť konzultovať s Poskytovateľom možnosti a zariadiť sa podľa odporúčaní Poskytovateľa. V prípade ak poskytovateľ obsahu šíri nevhodný obsah alebo obsah porušujúci zákony Slovenskej republiky a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) môže dôjsť k obmedzeniu na základe nariadenia orgánov štátnej moci.

V prípade pochybnosti Účastníka o kvalite poskytovanej služby Účastník kontaktuje Poskytovateľa nonstop na tel. č. 0905 253747. Poskytovateľ preverí oznámenie a zriadi nápravu. V prípade nemožnosti nápravy má Účastník alebo Poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy okamžite..

**Maximálna rýchlosť**– je rýchlosť, ktorú Účastník 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**- je rýchlosť ktorá je minimálne 90% z maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový Účastník bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.

Minimálna rýchlosť – je rýchlosť, ktorá je minimálne 40% maximálnej rýchlosti.

**Proklamovaná rýchlosť** – je rýchlosť, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu.

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených do rovnakého uzla, čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná, tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy

11.3. Podpisom Zmluvy Účastník udeľuje súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných osobných údajov za účelom poskytovania Služby na základe Zmluvy. Tento súhlas udeľuje Účastník v rozsahu Zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ použije údaje iba na účely a v rozsahu Zákona a to po dobu existencie Zmluvného vzťahu.

11.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky. O tejto zmene je povinný upovedomiť Účastníka 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien. Všeobecné podmienky strácajú platnosť dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok.

11.5. Zmluvy, ktoré boli uzavreté pred nadobudnutím účinnosti týchto Všeobecných podmienok, sa od dátumu účinnosti týchto Všeobecných podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami.

11.6. Tieto Všeobecné podmienky nahrádzajú Všeobecné podmienky zo dňa 1.7..2010, nadobúdajú účinnosť 3.6.2016.

V Bratislave 3.5.2016