

**Všeobecné podmienky spoločností Skupiny ISPER  
na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb**  
vydané podľa §44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zákon")

**§ 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Tento dokument upravuje Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb – prístupu do siete internet a/alebo služieb retransmisie (ďalej len „Služby siete“) medzi **Poskytovateľom** a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré sú užívateľmi služieb siete (ďalej spolu ako „Užívatelia“ a jednotlivito ako „**Užívateľ**“) a pokiaľ ďalej nie je uvedené inak, vstupujú do zmluvných vzťahov s Poskytovateľom. V prípade služby retransmisie je poskytovateľom služby spoločnosť Telly CE s.r.o., so sídlom Příkop 843/4, Zábřdovice, 602 00 Brno, Česká republika, IČ: 03317137 („**Prevádzkovateľ**“), zmluvu o poskytovaní služby retransmisie uzatvára Poskytovateľ vo vlastnom mene na účet Prevádzkovateľa. Tieto všeobecné podmienky sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní prístupu do siete Internet a poskytovaní služby retransmisie (ďalej len „**Zmluva**“).
2. Pre účely Zmluvy majú nasledovné pojmy najmä tento význam:
  - a) „**Poskytovateľ**“ je ktorákoľvek zo spoločností Skupiny ISPER, s ktorou má Užívateľ uzatvorenú Zmluvu.
  - b) „**Skupinu ISPER**“ tvoria nasledovné obchodné spoločnosti:
    - i. spoločnosť ISPER, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 35 953 888, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 37464/B;
    - ii. spoločnosť ISPER Group, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 35 886 731, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 31808 /B;
    - iii. spoločnosť ISPER Networks, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 524 312, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 79060 /B;
    - iv. spoločnosť ISPER Services, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 536 256, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 79199 /B;
    - v. spoločnosť ISPER Datatechnik, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 661 816, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 81248 /B;
    - vi. spoločnosť ISPER Internet, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 660 585, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 81308 /B;
    - vii. spoločnosť ISPER Data, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 661 808, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 81345 /B;
    - viii. spoločnosť ISPER Slovakia, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 660 551, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 81378 /B;
    - ix. spoločnosť ISPER Provider, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05, IČO: 46 945 857, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 86531 /B;
    - x. spoločnosť ISPER Technologies, s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 46 945 920, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 86433 /B;
    - xi. spoločnosť ISPER Elson s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 44 454 775, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 55046/B;
    - xii. spoločnosť ISPER ElsoNET s.r.o., sídlom Topoľčianska 18, 851 05 Bratislava, IČO: 51 282 810, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 125331/B.
  - c) Prevádzkovateľom služby retransmisie je spoločnosť Telly CE s.r.o., so sídlom Příkop 843/4, Zábřdovice, 602 00 Brno, Česká republika, IČ: 03317137, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne, sp.zn. C 84286.
  - d) „**Aktivácia služby**“ je vykonanie takej konfigurácie Siete, ktorá umožní pripojiť Koncové zariadenie Užívateľa a umožní ho udržiavať v aktívnom stave počas poskytovania Služieb siete.
  - e) „**Bod prístupu**“ je miesto, v ktorom je umožnené pripojiť sa na Sieť.

- f) „Cena“ je cena za Službu siete poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy, ktorú sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť za jej poskytovanie. Cena je uvedená v Cenníku.
- g) „Cenník“ je sadzobník cien vydaný Poskytovateľom (§ 44 ods. 1 Zákona), ktorý obsahuje Cenu, ceny za jednorázové služby, prípadne iné platby, ktoré je v súvislosti s poskytovaním Služieb siete povinný hradiť Užívateľ. Cenník je dostupný na webovej stránke Poskytovateľa. Pod pojmom Cenník sa v Zmluve rozumie platný a účinný Cenník.
- h) „Koncový bod“ je rozhranie Siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v Zmluve ako Miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Koncového zariadenia Poskytovateľa k Sieti.
- i) „Koncové zariadenie“ je telekomunikačné zariadenie (počítač, notebook, mobilný telefón, tablet a pod.), iný prijímač alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na Koncové body Siete. V prípade služieb retransmisie sa rozumie Koncovým zariadením zariadenie spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.
- j) „Obchodné miesto“ je obchodný priestor, v ktorom Poskytovateľ ponúka poskytovanie Služieb siete.
- k) „Pripojenie“ je prispôsobenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Koncového zariadenia za účelom poskytovania Služby siete.
- l) „Prístup do siete“ je súhrn technických prostriedkov siete zahŕňajúcich Sieťové zariadenia, ktoré umožňujú Užívateľovi prístup k Službám siete. Koncové zariadenie netvorí súčasť prístupu na Sieť.
- m) „Porucha“ je prerušenie poskytovania Služby siete, pričom na obnovenie poskytovania Služby siete je nutné Poruchu odstrániť.
- n) „Sieť“ je 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. Súčasťou Siete sú Zariadenia Poskytovateľa.
- o) „Sieťové zariadenia“ sú všetky technické prostriedky umiestnené na adrese inštalácie (spravidla router), slúžiace na poskytovanie Služieb siete pre Koncové zariadenia Užívateľa. Sieťové zariadenia môžu byť dodávané Poskytovateľom.
- p) „Služby siete“ sú služby Poskytovateľa poskytované za odplatu, ktoré spočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane pripojenie do siete internet a telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie zahŕňajúcich prenos nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov na základe programovej ponuky Poskytovateľa, ako aj ďalšie služby s nimi súvisiace a poskytované prostredníctvom Siete.
- q) „Zariadenia Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronické komunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, Koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a pridružené prostriedky). Zariadenia Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane zákona č. 300/2005 Z. z. Trestného zákona.

## § 2

### **Zmluva o poskytovaní prístupu do siete Internet a poskytovaní služby retransmisie**

1. Prevádzkovateľ poskytuje Služby siete na základe Zmluvy. Prevádzkovateľ a Užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone č. 351/2011 Z.z.

o elektronických komunikáciách v platnom znení, v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku. Zmluvu o poskytovaní služby retransmisie s Užívateľom uzatvára vo vlastnom mene na účet Prevádzkovateľa Poskytovateľ.

2. Podstatnými náležitosťami Zmluvy sú:
  - i. identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 Zákona,
  - ii. popis poskytovaných služieb, miesto alebo spôsob ich poskytovania,
  - iii. podrobnosti o cenách vrátane prostriedkov, ktorými je možné získať aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, ponúkané spôsoby platby a rozdiely v nákladoch účastníka súvisiace so spôsobom platby,
  - iv. informácie o termínoch a spôsobe fakturácie za poskytnuté služby; Ak nie je cena dojednaná v Zmluve výslovne, platí, že sa na ňu vzťahuje Cenník,
  - v. čas trvania Zmluvy, podmienky jej predĺženia a ukončenia vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby siete, ktoré sa musia splniť v záujme využívania výhod z akcií na podporu predaja, informácie o poplatkoch splatných pri ukončení Zmluvy a náhrade nákladov súvisiacich s Koncovými zariadeniami; Ak čas trvania nie je v Zmluve určený, platí, že Zmluva je uzatvorená na neurčitý čas,
  - vi. spôsoby odškodnenia a systémy úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb,
  - vii. pôsob urovnávania sporov podľa § 75 Zákona,
  - viii. druhy opatrení, ktoré môže Poskytovateľ prijať v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia.
3. Údaje uvedené v odseku 2 môžu byť uvedené v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy vrátane Všeobecných podmienok alebo Cenníka; Nasledovné podmienky ale musia byť výslovne uvedené priamo v písomnom vyhotovení Zmluvy:
  - i. lehota prvého pripojenia k Sieti,
  - ii. obmedzenia, ktoré Poskytovateľ zavedie na používanie Poskytovateľom dodaných Koncových zariadení Užívateľovi,
  - iii. Cena alebo zdroj, spôsob a možnosti získania informácií o Cene,
  - iv. informácia o zúčtovacom období a spôsobe fakturácie v prípade fakturovaných Služieb siete,
  - v. čas trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby siete.
4. Tieto Všeobecné podmienky a Cenník sú súčasťou Zmluvy. Zmluva je písomná. Písomnú Zmluvu je možné meniť aj inou ako písomnou formou, najmä prostredníctvom e-mailu, telefonickej infolinky Poskytovateľa alebo tiež informačného systému Poskytovateľa, ku ktorému Užívateľovi poskytne prístup prostredníctvom prihlasovacieho mena a hesla; to neplatí pre záväzky Užívateľa, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
5. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a Cenník, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované Poskytovateľom a súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v informačnom systéme Poskytovateľa a Prevádzkovateľa.
6. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Všeobecných podmienok nevyplýva niečo iné, ak:
  - a) poskytovanie požadovanej Služby siete v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo elektronické komunikačné siete (ďalej len „podnik“) alebo Poskytovateľ alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal alebo
  - c) jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo

- d) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy alebo Všeobecnými podmienkami, resp. nepredloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť alebo iné doklady potrebné pre uzatvorenie Zmluvy.
7. K uzavretiu písomnej Zmluvy dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán na tlačive Poskytovateľa predloženého záujemcovi.
8. Zmluvu podpisuje za Užívateľa právnickú osobu jeho štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do príslušného obchodného alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Zmluvu podpisuje Užívateľ fyzická osoba osobne, alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu. Podpis splnomocniteľa Užívateľa na plnomocenstve musí byť vždy úradne overený a plnomocenstvo tvorí prílohu Zmluvy.
9. Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
  - dohodou zmluvných strán,
  - výpoveďou,
  - odstúpením, alebo
  - smrťou alebo zánikom Užívateľa.
10. Užívateľ môže Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú vypovedať aj bez udania dôvodu.
11. Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
12. Výpovedná lehota je rovnaká pre Poskytovateľa aj pre Užívateľa a je 1 mesiac. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po jej doručení.
13. Pri výpovedi podanej Užívateľom môže dôjsť k ukončeniu poskytovania Služieb siete najskôr až po minimálnej dobe poskytovania Služieb siete, ak je dohodnutá v zmluve (doby viazanosti), inak je Poskytovateľ oprávnený účtovať zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie poskytovania Služieb siete vo výške stanovenej v Zmluve.
14. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ:
- opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia Siete alebo takéto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil Cenu za poskytnutú Službu siete ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Službu siete spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy a/alebo Všeobecných podmienok.
15. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľom zo strany Poskytovateľa oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ 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,
  - Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu siete podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamacie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,

- c) Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
16. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb siete, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v odseku 15 len vo vzťahu k tej Službe siete alebo časti Služby siete, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby siete, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
17. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, keď prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej strany.
18. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Užívateľom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu Zmluva zaniká. Zmluva taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Užívateľom. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť mu poskytovanie Služieb siete.
19. K zmene v osobe Užívateľa môže dôjsť len na základe súhlasu Poskytovateľa formou písomného dodatku k Zmluve, podpísaného Užívateľom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy, novým užívateľom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a Poskytovateľom. Na uzavretie takéhoto dodatku k Zmluve nemá Užívateľ právny nárok.

### **§ 3**

#### **Zriadenie Pripojenia**

1. Zriadením Pripojenia sa rozumie vybudovanie potrebného prípojného vedenia od uzla Siete po Koncový bod nachádzajúci sa na vopred dohodnutom mieste v nehnuteľnosti, ku ktorej má Užívateľ právo užívania a Aktivácia služby. Prípojné vedenie môže pozostávať z káblového vedenia, mikrovlnnej trasy alebo z iných prenosových systémov alebo ich kombinácie. Vybudované prípojné vedenie pozostávajúce zo Zariadení Poskytovateľa až po Koncový bod zostáva vo vlastníctve Poskytovateľa, aj v prípade ak Užívateľ uhradil príslušné náklady za zriadenie v zmysle Cenníka (inštalčný poplatok).
2. Prístup do siete internet sa poskytuje prostredníctvom ethernet prípojky, ktorá je ukončená sieťovým zariadením. Ethernet prípojka umožňuje Užívateľovi vysielanie a prijímanie dátových signálov až do rýchlosti 10/100 Mbit/s prostredníctvom sieťovej ethernet karty osadenej v Koncovom zariadení Užívateľa. Skutočná priepustnosť dátových signálov je závislá od zvoleného typu poskytovanej Služby siete. Poskytovateľ prideluje v súlade so svojim číslovacím plánom ku každej ethernet prípojke jednu alebo viac IP adries (podľa typu Služby siete), ktoré je nutné nastaviť v Koncovom zariadení Užívateľa pre funkčnosť spojenia.
3. V prípade poskytovania služby retransmisie je Prípojka ukončená konektorom IEC-m/ f, ktorý tvorí Koncový bod prístupu do Siete, a na ktorom sa poskytujú Služby siete. Táto prípojka umožňuje Užívateľovi prijímanie televízneho a/alebo rozhlasového signálu prostredníctvom Koncového zariadenia Užívateľa.

### **§ 4**

#### **Práva a povinnosti Užívateľa**

1. Užívateľ má právo:
  - a) na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak sú splnené podmienky podľa Zákona a týchto Všeobecných podmienok,
  - b) na poskytnutie Služieb siete v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za Cenu podľa Cenníka,
  - c) na bezodkladné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve Poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle § 8 týchto Všeobecných podmienok,

- d) podľa §43 ods. 10 písm. b) Zákona na vrátenie pomernej časti Ceny za dobu neposkytovania Služieb siete zavineného Poskytovateľom, za podmienok a v rozsahu stanovených v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a Cenníku siete; toto právo musí Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania príslušnej Služby siete,
  - e) na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej Služby siete,
  - f) stanoviť svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi; S touto osobou sa riešia všetky technicko-administratívne zmeny, najmä odovzdávanie a zmena prístupových kódov a hesiel a technické parametre poskytovaných Služieb siete.
2. Aby sa predišlo pochybnostiam Poskytovateľ vyhlasuje, že nezodpovedá za prerušenie poskytovania Služieb siete v dôsledku vyššej moci. Za okolnosti vyššej moci sa považujú všetky udalosti, ktoré nie sú závislé od konania Poskytovateľa a ktoré nemôže Poskytovateľ ani predvídať, ani nijakým spôsobom ovplyvniť, ako napríklad havárie, požiare a živelné pohromy, vojnový stav, mobilizácie, povstania, embargá, karantény, iné úradné obmedzenia a podobne.
3. Užívateľ je povinný:
- a) užívať Služby siete iba v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami,
  - b) platiť na základe faktúry Cenu za zriadenie a poskytovanie Služieb siete v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami a Cenníkom,
  - c) používať iba Koncové zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov,
  - d) užívať Sieť tak, aby zbytočne neobťažoval a neobmedzoval ostatných užívateľov Siete, najmä sa zdržať rozosielania nevyžiadanej elektronickej pošty a pokusov o prienik do cudzích počítačových sietí,
  - e) užívať Sieť iba takým spôsobom, ktorý nie je v rozpore so zákonmi a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
  - f) užívať poskytované Služby siete iba pre svoje potreby s vykonaním takých opatrení, ktoré neumožnia neoprávnené použitie služieb treťou - neoprávnenou osobou,
  - g) zaobchádzať s prideleným prihlasovacím menom a heslom takým spôsobom, aby nedošlo k ich vyzradeniu a zneužitiu, inak znáša všetky škody, ktoré vznikli takýmto zneužitím,
  - h) pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát vykonať všetky príslušné opatrenia (napr. inštalácia šifrovacieho softwaru),
  - i) ihneď ohlásiť Poskytovateľovi poruchy, ktoré vzniknú pri poskytovaní Služieb siete,
  - j) umožniť pracovníkom Poskytovateľa v nevyhnutnej miere prístup ku Koncovým zariadeniam na ktorých sú využívané Služby siete, a to v minimálnej novej miere potrebnej na odstránenie prípadných väd pripojenia,
  - k) bezodkladne písomne nahlásiť akúkoľvek zmenu týkajúcu sa Zmluvy, najmä na strane svojej zodpovednej osoby ako aj zmeny kontaktných údajov. V opačnom prípade je povinný znášať všetky škody, ktoré mohli vzniknúť oneskoreným nahlásením.
4. Užívateľ nie je oprávnený poskytovať odplatne ďalej Služby siete iným fyzickým alebo právnickým osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

## **§ 5**

### **Práva a povinnosti Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ má právo:
- a) na úhradu Ceny za poskytnutú Službu siete v zmysle Cenníka,
  - b) na náhradu škody spôsobenej Užívateľom na Sieti a na zariadeniach vo vlastníctve Poskytovateľa,
  - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom v zmysle §2 ods. 6 týchto Všeobecných podmienok,
  - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb siete z dôvodu:
    - i. ich zneužívania, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie,

- ii. nezaplatenia splatnej Ceny v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby siete môže iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
  - iii. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa; dočasne prerušiť poskytovanie Služby siete môže iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.
  - iv. plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby príslušných zariadení,
  - e) vykonávať všetky zmeny Zariadení Poskytovateľa, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné,
  - f) účtovať Cenu v zmysle Cenníka siete za obnovenie poskytovania Služieb siete, ktoré boli dočasne prerušené v zmysle bodu 1. písm. d) tohto článku,
  - g) dočasne obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie Služby siete z dôvodu úmyselného alebo neúmyselného rozposielania škodlivého kódu, alebo nevyžiadanej reklamnej pošty z Koncového zariadenia Užívateľa,
  - h) požadovať od Užívateľa 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 Užívateľa podľa odseku 2 písm. b),
  - i) v prípade poskytovania služby retransmisie meniť vo svojej programovej ponuke v rámci balíkov ponúkané programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť ich celkový počet podľa rozhodnutia Prevádzkovateľa.
2. Poskytovateľ je povinný:
- a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby siete, ak niet dôvodu na jej odmietnutie,
  - b) pri uzatvorení Zmluvy získať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa tohto §5 odseku 3 písm. a) nižšie,
  - c) predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných v Služieb siete v dohodnutej forme,
  - d) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
  - e) neustále udržiavať svoju Sieť v prevádzkyschopnom stave a zabezpečiť funkčnú konektivitu,
  - f) oznámiť Užívateľovi všetky potrebné technické a konfiguračné parametre, ktoré sú nutné na nastavenie Užívateľovho Koncového zariadenia,
  - g) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb siete,
  - h) v prípade neplánovaných výpadkov a porúch je Poskytovateľ povinný vynaložiť maximálne úsilie na ich urýchlené odstránenie a pokiaľ je to možné, tak oznámi túto skutočnosť bez meškania Užívateľovi,
  - i) vrátiť Užívateľovi pomernú časť Ceny za dobu neposkytovania Služieb siete za splnenia podmienok uvedených v §4 ods. 1 písm. d) týchto Všeobecných podmienok.
3. Poskytovateľ je oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov získať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú 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.

## § 6

### **Cena a platobné podmienky**

1. Sadzby Cien za poskytovanie Služieb siete vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb siete, ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú sú uvedené a Užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným Zmluvou a Cenníkom.
2. Všetky Ceny za Služby siete a ostatné služby poskytnuté Užívateľovi zo strany Poskytovateľa sú Užívateľovi vyúčtované faktúrou.
3. Faktúry vystavuje Poskytovateľ elektronicky, pričom všetky faktúry doručuje Užívateľovi prostredníctvom intranetovej aplikácie dostupnej cez webové sídlo Poskytovateľa na adrese: <https://moj.isper.sk>. Pre zabezpečenie prístupu do uvedenej intranetovej aplikácie poskytne Poskytovateľ Užívateľovi unikátne prihlasovacie meno a heslo. Užívateľ uvedený spôsob doručovania faktúr berie na vedomie a podpisom Zmluvy s takýmto doručovaním faktúr vyjadruje súhlas. Za deň doručenia faktúry Užívateľovi sa považuje deň jej zverejnenia prostredníctvom vyššie uvedenej intranetovej aplikácie. V prípade svojho nesúhlasu s elektronickým doručovaním faktúr je povinný Užívateľ tak uviesť v Zmluve. V takom prípade bude Poskytovateľ doručovať faktúry Užívateľovi prostredníctvom e-mailu alebo pošty.
4. Faktúrovaná Cena sa platí vopred na príslušné obdobie, v ktorom bude poskytnutá Služba siete. Posledným dňom splatnosti faktúrovanej ceny je 15. kalendárny deň po začiatku príslušného obdobia poskytovania Služby siete, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.
5. Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky Ceny za poskytované Služby siete v lehote splatnosti. Záväzok Užívateľa zaplatiť Cenu je splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet Poskytovateľa s uvedením príslušného variabilného symbolu.
6. K Cenám je účtovaná sadzba DPH v zákonnej výške.
7. Cena pre Služby siete prístupu do siete internet formou pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená iba paušálnou cenou, ktorej výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.
8. Užívateľ zodpovedá za všetky prenesené dáta uskutočnené zo svojho Bodu prístupu do Siete využívaného na poskytovanie Služieb siete v zmysle Zmluvy bez ohľadu na osobu, ktorá takýto prenos vyžiadala resp. vykonala použitím Koncového zariadenia.
9. Poskytovateľ je oprávnený požadovať platbu za poskytované Služby siete vopred.
10. Pri dočasnom prerušení alebo obmedzení poskytovania Služieb siete z dôvodu jej zneužívania Užívateľom alebo nezaplatenia splatnej ceny nemá Užívateľ právo požadovať vrátenie pomernej časti Ceny za neposkytnutie požadovanej Služby siete.
11. V prípade neuhradenia pohľadávok Poskytovateľa Užívateľom je Poskytovateľ oprávnený vymáhať pohľadávky súdnou cestou, pričom v prípade priznania pohľadávky súdom bude Užívateľ znášať trovy konania a trovy právneho zastúpenia poskytovateľa ako aj prípadné trovy exekučného konania, ak Poskytovateľ následne podá návrh na vykonanie exekúcie.

## § 7

### **Zodpovednosť Užívateľa**

1. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Poskytovateľovi tým, že si nepočíнал tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval Zariadenia siete a nerušil ich prevádzku, a aby neoprávnene nezasahoval do poskytovania Služieb siete. Za následky takéhoto konania Užívateľa nenesie Poskytovateľ žiadnu zodpovednosť.
2. Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne na Zariadení Poskytovateľa alebo na inom Zariadení siete, ako aj za iné škody, ktoré Užívateľ Poskytovateľovi spôsobí.
3. Škoda sa uhrádza v peniazoch, ak však o to Poskytovateľ požiada a ak je to možné a účelné, Užívateľ uhradí škodu uvedením do predošlého stavu.



4. V ostatnom sa na zodpovednosť Užívateľa voči Poskytovateľovi vzťahujú príslušné ustanovenia Zákona a Občianskeho resp. Obchodného zákonníka.

## **§ 8**

### **Zodpovednosť Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a z týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve a Všeobecných podmienkach.
2. Zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku Poskytovateľom zavineného neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby siete je vyjadrená povinnosťou vrátiť pomernú časť už zaplatenej Ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu siete, resp. pomerne znížiť Cenu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby siete podľa §4 ods. 1 písm. d) týchto Všeobecných podmienok. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi škody prevyšujúce výšku Ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu siete.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi Zariadením siete vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je Užívateľovi poskytovaná Služba siete za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Poskytovateľa.
4. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť Užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.
5. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škody spôsobené v dôsledku výpadku konektivity Siete.
6. Užívateľ si je vedomý, že Poskytovateľ nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií cez počítačovú sieť, z toho dôvodu Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Užívateľ spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.
7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody na Koncových zariadeniach alebo iných Užívateľa z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných prírodných a iných vplyvov (zásah bleskom, indukcia vplyvom magnetických polí a pod).

## **§ 9**

### **Reklamačný poriadok**

1. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci:
  - a) správnosti výšky fakturovanej úhrady za Služby siete alebo
  - b) kvality poskytovanej Služby siete.
2. Reklamáciu vo veci správnosti výšky fakturovanej úhrady za Služby siete alebo kvality poskytovanej Služby siete je Užívateľ oprávnený uplatniť u Poskytovateľa písomnou formou, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry resp. odo dňa zistenia závady poskytnutej Služby siete alebo zariadenia. Reklamácia Užívateľa uplatnená po uplynutí 30-dňovej lehoty od doručenia faktúry nebude zo strany Poskytovateľa uznaná. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
3. Poskytovateľ písomne oznámi Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti výšky fakturovanej úhrady za Služby siete nemá odkladný účinok na zaplatenie reklamovanej úhrady Ceny.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení Poskytovateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah neposkytnutej Služby siete, ani Cenu za ňu nemožno

preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí Cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby siete za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby siete kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby siete za celé obdobie využívania Služby siete.

6. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti Ceny za čas Poskytovateľom zavineného neposkytovania Služby siete za splnenia podmienok uvedených v §4 ods. 1 písm. d) týchto Všeobecných podmienok.

## **§ 10**

### **Doručovanie**

1. Písomnosti, ktoré sú Poskytovateľ alebo Užívateľ povinní doručiť druhej strane na základe Zákona, Zmluvy, Všeobecných podmienok alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu, sú obe strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu druhej strany uvedenú v Zmluve.
2. Po uzavretí Zmluvy je Užívateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy a e-mailu 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.
3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
  - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
  - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
  - c) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na preberanie zásielok na adrese uvedenej v Zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.
4. Upozornenia a oznámenia v zmysle Zákona, Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok, nové Cenníky, technické novinky a ďalšie potrebné informácie sú Užívateľovi zasielané e-mailom na adresu uvedenú v Zmluve v položke e-mail na zasielanie info správ.

## **§ 11**

### **Servisné podmienky**

1. Servisným zásahom sa rozumie oprava alebo nastavenie Koncového bodu a/alebo Zariadenia Poskytovateľa z dôvodu ich poruchy. Servisným zásahom sa rozumie tiež oprava alebo nastavenie Koncového zariadenia Užívateľa.
2. Servisný zásah je bezplatný v prípade, ak po pripojení testovacieho zariadenia Poskytovateľa ku Koncovému bodu Užívateľa Poskytovateľ zistí, že pripojenie do Siete nie je možné naviazať v zmysle dohodnutých parametrov Služby siete. V takomto prípade, ak sa nepreukáže nič iné, sa jedná o poruchu na Zariadeniach Poskytovateľa a Poskytovateľ odstráni poruchu bezplatne.
3. Servisný zásah je odplatný v prípade, ak po pripojení testovacieho zariadenia Poskytovateľa ku Koncovému bodu Užívateľa Poskytovateľ zistí, že pripojenie do Siete je možné naviazať v zmysle dohodnutých parametrov Služby siete. Ak sa nepreukáže nič iné, ide v takom prípade o poruchu Koncového zariadenia Užívateľa. Poskytovateľ odstráni poruchu na Koncovom zariadení Užívateľa odplatne za Cenu v zmysle aktuálneho Cenníka. V prípade, ak Poskytovateľ nevie odstrániť poruchu Koncového zariadenia Užívateľa alebo na takýto úkon nemá príslušnú autorizáciu, odkáže Užívateľa na autorizovaný servis Koncového zariadenia.

## **§12**

### **Ochrana súkromia a osobných údajov**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti prevádzkovateľa, ktorým je Poskytovateľ, súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v Zákone, sa spravujú zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („Zákon o ochrane osobných údajov“) ako aj Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
2. Poskytovateľ je na základe Zákona a Zákona o ochrane osobných údajov oprávnený získavať a spracúvať v informačných systémoch osobné údaje Užívateľa - fyzickej osoby 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 Užívateľov, ktorými sú: telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, a obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa.
3. Poskytovateľ je oprávnený na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov poskytovať si vzájomne s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistil, 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 Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak Zákon neustanovuje inak.
4. Užívateľ pristúpením k týmto Všeobecným podmienkam udeľuje Poskytovateľovi súhlas so získavaním a spracúvaním jeho osobných údajov v informačných systémoch Poskytovateľa, a to za účelom ich poskytnutia:
  - a) inému podniku vrátane prenosu osobných údajov zahraničným osobám, ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu získavania a spracúvania osobných údajov podľa tohto §12;
  - b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa od Užívateľa.
5. Poskytovateľ je v rozsahu získavania a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov vzťahujúcich sa na Užívateľov podľa tohto článku oprávnený poskytovať tieto údaje inému podniku vrátane cezhraničného prenosu, a to v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné z dôvodu umožniť poskytnúť Užívateľovi Služby siete podľa Zmluvy v sieti iných podnikov vrátane zahraničných osôb.
6. Doba získavania a spracúvania osobných údajov v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočňovania vyúčtovania úhrad za Služby siete vrátane úhrad za prepojenie sietí, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnuté Služby siete, vybavenia podaní, ako aj v prípade plnenia iných povinností uložených platnou právnou úpravou a uplatnenia práv, je Poskytovateľ oprávnený spracúvať osobné údaje aj po zániku Zmluvy. Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa podľa §14 ods. 3 a § 23 ods. 2 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov, aj keď o to Užívateľ požiada.

### **Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec alebo Služby siete boli poskytnuté na území iného štátu.
2. Účastníci sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou.
3. V rámci mimosúdneho riešenia sporu je Užívateľ oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby siete, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia spokojný. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ úradu bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
4. V prípade sporu, ktorý sa nepodarilo vyriešiť dohodou o mimosúdnom urovnaní uzatvorenou medzi Poskytovateľom a Užívateľom, sa účastníci obrátia na všeobecný vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky v zmysle zákona č. 160/2015 Z.z. Civilného sporového poriadku.
5. Proti zahraničnej právnickej osobe možno podať návrh aj na súde, v obvode ktorého je v Slovenskej republike jej zastupiteľstvo alebo orgán poverený obstarávaním jej hospodárskych vecí.
6. Zmluva a Všeobecné podmienky, ako aj právne vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom, ktoré nie sú v Zmluve a Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Zákona a ak tieto nie sú upravené v Zákone, tak sa riadia ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.

### **§ 14**

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Užívateľa tieto Všeobecné podmienky a/alebo Cenník.
2. Poskytovateľ je povinný oboznámiť Užívateľa písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky najmenej jeden mesiac vopred o každej podstatnej zmene Všeobecných podmienok a/alebo Cenníka a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene Všeobecných podmienok a/alebo a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je v prospech Užívateľov Služieb siete (tzv. akcie). Na oznámenie týchto dočasných zmien sa tiež použije ods. 2 tohto článku.
4. Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky, Cenník a Zmluvu pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ich slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal.
5. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.08.2019.