

## **Všeobecné podmienky spoločnosti DKNET, s.r.o.**

všeobecné podmienky a cenník, sú súčasťou zmluvy DKNET, s.r.o. pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby - pripojenie do internetu  
vydané podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon)

### **Čl. 1 Úvodné ustanovenia**

1. Spoločnosť DKNET, s.r.o. so sídlom Vajanského 2983/17, 984 01 Lučenec, Slovenská republika, IČO: 44726589 (ďalej len poskytovateľ) je podľa zákona oprávnená poskytovať sieť a služby v oblasti elektronických komunikácií.
2. poskytovateľ je v oblasti elektronických komunikácií na základe Všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a služieb zriaďovateľom a prevádzkovateľom verejnej telekomunikačnej siete a poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete internet a súvisiacich služieb s prístupom do siete internet.

### **Čl. 2 Vymedzenia základných pojmov**

1. Cena je cena za služby poskytované poskytovateľom podľa zmluvných dokumentov a užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v cenníku.
2. Internet je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.
3. Koncové miesto je miesto, ktoré užívateľ zvolil za miesto pripojenia.
4. Nehnuteľnosť je nehnuteľnosť, v ktorej je zriadené koncové miesto pripojenia.
5. Podmienky sú tieto "Všeobecné podmienky spoločnosti DKNET, s.r.o. na poskytovanie služby prístupu do siete internet".
6. Porucha je stav, ktorý užívateľovi znemožňuje využívať služby v požadovanom rozsahu a kvalite, v akej si služby objednal a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.
7. Pripojením sa rozumie pripojenie počítača, alebo iného zariadenia užívateľa do siete za účelom poskytovania služieb od poskytovateľa.
8. Prístupovým heslom sa rozumie heslo k emailovej adrese poskytnutej poskytovateľom, heslo k domovskej stránke a iné heslá, ktoré môžu byť podľa okolností potrebné pre užívanie služieb.
9. Sieť je elektronická komunikačná sieť poskytovateľa, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom a používaných na prenos dát. Súčasťou siete sú jej rozhrania.
10. Vyššia moc je najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo pokus o ňu, prírodná katastrofa, požiar, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.
11. Služba je elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete internet poskytovaná prostredníctvom bezdrôtovej alebo pevnej linky poskytovateľom. K službe patria aj doplnkové služby (napr. elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru a iné).
12. Zariadenia sú telekomunikačné a iné zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, vedenia)
13. Zmluva je zmluva o pripojení do siete internet.
14. Zmluvné dokumenty sú podmienky, zmluva, inštalčný protokol, špecifikácia služby, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa zmluva.

### **Čl. 3 Predmet zmluvy**

1. Predmetom zmluvy sú služby, ktoré pre užívateľa zabezpečujú prístup do siete internet. službu je možné doplniť podľa požiadaviek užívateľa alebo dohodnúť individuálne podmienky jej poskytovania.
2. Zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje užívateľovi sprístupniť a poskytovať služby v dojednanom rozsahu a užívateľ sa zaväzuje platiť poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby podľa zmluvných dokumentov. poskytovateľ aj užívateľ sa zaväzujú dodržiavať ustanovenia zmluvných dokumentov a zákonov Slovenskej republiky (ďalej len SR).
3. Poskytovateľ pri poskytovaní služieb zriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového zariadenia užívateľa do siete internet a zabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. poskytovateľ zabezpečuje bezplatné odstránenie porúch pripojenia nezavinených účastníkom.
4. Podstatnými časťami zmluvy sú špecifikácia služby a inštalčný protokol.
5. Užívateľ podpisom zmluvy dáva súhlas s vykonaním prác súvisiacich s inštalovaním koncového miesta a súvisiacich prác v priestoroch nehnuteľnosti. V prípade, že je potrebná súčinnosť užívateľa pri odomykaní súvisiacich priestorov nehnuteľnosti, je užívateľ povinný v dojednanom termíne zabezpečiť otvorenie týchto priestorov.
6. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany ako aj ich prípadných právnych nástupcov alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

### **Čl. 4 podmienky uzavretia zmluvy**

1. poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto podmienkach, ak nebudú dané podnety na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa zákona alebo podmienok. Zmluva sa podpisuje až po úspešnom prevedení inštalácie koncového miesta.
2. poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:
  - a) poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné
  - b) v danej lokalite poskytovateľ nemá pokrytie
  - c) v danej lokalite neumožňuje sieť poskytovať službu
  - d) užívateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvné podmienky
  - e) užívateľ nesúhlasí s podmienkami
  - f) jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, alebo by to nebolo spravodlivé od poskytovateľa požadovať.
  - g) podmienkou na uzavretie zmluvy je, že užívateľ predloží potrebné dokumenty a doklady potrebné k uzavretiu zmluvy a má príslušné technické vybavenie spĺňajúce príslušné bezpečnostné, technické a právne predpisy a normy platné v Slovenskej Republike.
3. zmluva môže byť uzavretá len s jednou fyzickou alebo právnickou osobou.

### **Čl. 5 Služby**

1. Aktuálne informácie o tarife, o druhu a rozsahu poskytovaných služieb a o zmenách podmienok a prístupu k službám sú uvedené na [www.dkn.sk](http://www.dkn.sk) web stránke poskytovateľa
2. poskytované služby sú časovo aj dátovo neobmedzené, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluvných podmienkach.
3. poskytované služby sú bez viazanosti, pokiaľ nie je uvedené inak v zmluvných podmienkach.
4. Súčasťou služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti užívateľovi zo siete internetu.

## Čl. 6 Práva a povinnosti užívateľa

1. Práva a povinnosti užívateľa ako zákazníka sú vymedzené v zákone, týchto podmienkach a zmluvných dokumentoch. Zmluvné podmienky sú rovnaké pre všetkých užívateľov pokiaľ nie je v zmluvných dokumentoch uvedené inak.

2. užívateľ má 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. Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.
- na bezplatnú zmenu programu raz mesačne, a to postupom podľa Čl. 12 ešte pred vystavením nasledujúcej faktúry,
- na bezplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru, ktoré nevznikli vinou užívateľa alebo jeho zariadení,
- na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie služby vinou poskytovateľa. Toto právo musí uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- na prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
- na vrátenie preplatku formou zľavy z nasledujúcej faktúry za poskytovanie služby,
- písomne požiadať poskytovateľa o zmenu koncového miesta, pokiaľ v lokalite nového koncového miesta má poskytovateľ pokrytie. V prípade, že napriek tomu nebude možné z technických alebo z ekonomických dôvodov pripojiť užívateľa na novom koncovom mieste k sieti, je poskytovateľ povinný informovať užívateľa, že môže zotrvať na pôvodnom koncovom mieste alebo vypovedať zmluvu,
- užívať služby podľa zmluvných dokumentov,
- umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie služieb.
- obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na poskytovateľa.

3. užívateľ nemá právo:

- zasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení bez súhlasu poskytovateľa. V prípade zariadení, ktoré sú vo vlastníctve užívateľa tento zákaz trvá len počas trvania zmluvy,
- umožniť manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa tretej osobe. V prípade, že nastane škoda takouto manipuláciou, je za ňu užívateľ v plnej výške zodpovedný a musí ju nahradiť,

4. užívateľ má povinnosť:

- platiť riadne a včas cenu za poskytovanie služieb v súlade so zmluvnými podmienkami,
- po zistení poruchy postupovať podľa reklamačného poriadku,
- umožniť plnenie práv a povinností poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany poskytovateľa pri odstraňovaní porúch,
- informovať poskytovateľa o krádeži, strate alebo poškodení zariadení v nehnuteľnosti ako náhle sa o udalosti dozvedel,
- informovať poskytovateľa o zmene osobných údajov uvádzaných v zmluve. Pokiaľ užívateľ nesplní túto povinnosť, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne z tejto súvislosti užívateľovi,
- používať služby podľa zákonov SR a zmluvných dokumentov, prípadne písomných pokynov a návodov na www stránke poskytovateľa a pritom dodržiavať zásady správneho užívania služieb,
- zabezpečiť počítač tak, aby bol chránený pred napadnutím počítačovými vírusmi a iným obťažujúcim obsahom, a aby nedošlo k ich šíreniu do iných častí siete alebo internetu,

- zaisťovať a hradiť napájanie zariadenia inštalovaného na koncovom mieste, ktoré súvisí s prevádzkou poskytovanej služby ak nie je v zmluvných dokumentoch uvedené inak.

## **Čl. 7 Práva a povinnosti poskytovateľa**

1. Práva a povinnosti poskytovateľa sú vymedzené v zákone, týchto podmienkach a zmluvných dokumentoch.
2. Zariadenia ktoré sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať.
3. Poskytovateľ pokiaľ prevádzkuje emailové schránky je povinný uchovávať len taký objem elektronickej pošty užívateľa, aký je stanovený pre danú službu. V prípade, ak objem elektronickej pošty dosiahne 100% stanoveného objemu, poskytovateľ nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované užívateľovi. Odosielateľ bude informovaný o nedoručení správy.
4. Poskytovateľ je ďalej povinný:
  - prideliť a oznámiť užívateľovi jeho identifikačné číslo zákazníka,
  - pokiaľ možno vopred a včas oznamovať výpadky alebo obmedzenia v poskytovaní služieb osobne, telefonicky alebo na web stránke poskytovateľa,
  - predkladať užívateľovi riadne a včas prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytovanie služby,
  - oznámiť užívateľovi všetky potrebné nastavenia a technické parametre umožňujúce užívateľovi prístup k objednaným službám, archivovať zmluvné dokumenty a vystavené faktúry za poskytnuté služby užívateľovi,
  - odstrániť v čo najkratšej možnej lehote poruchy týkajúce sa služieb poskytovaných užívateľovi,
  - v prípade vydania nových Všeobecných podmienok, alebo zmeny tarify je povinný upovedomiť užívateľa a sprístupniť ich na webovej stránke najmenej jeden mesiac pred dňom nadobudnutia ich účinnosti a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak nové zmluvné podmienky neakceptuje.
  - vybaviť reklamáciu Zariadení užívateľa dodaných poskytovateľom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od prevzatia Zariadenia.
5. poskytovateľ má právo:
  - na náhradu škody spôsobenú užívateľom alebo jeho zariadeniami,
  - obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv alebo údržby zariadení poskytovateľa,
  - zablokovať alebo zrušiť poskytovanie služieb užívateľovi vtedy, ak sa na www stránkach užívateľa nachádza materiál, ktorý je v rozpore s dobrými mravmi, podmienkami alebo zákonmi SR,
  - zamedziť prístup na stránky ktoré nariadil zablokovať orgán štátnej moci,
  - zamedziť šíreniu údajov, ktoré by užívateľ šíril v rozpore s podmienkami,
  - informovať užívateľa o produktoch, novinkách a o zmenách služieb,
  - zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá pre užívateľa neprimerané náklady,
  - uskutočniť telekomunikačné, hardwarové alebo softwarové zmeny v sieti, ak tieto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.
  - zmeniť v súlade so zákonom jednostranne podmienky alebo tarifu vydaním nových podmienok alebo tarify.

## **Čl. 8 Zásady správneho užívania služieb**

1. Cieľom zásad správneho užívania služieb je najmä zabránenie používania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo ktorých porušenie zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania služieb pre ostatných užívateľov.
2. užívateľ sa zaväzuje riadne používať Zariadenia, najmä sa užívateľ zaväzuje nepripájať k Zariadeniam poskytovateľa ani ku Koncovému miestu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom, alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych noriem a predpisov platných v SR.
3. užívateľ nesmie poskytovať internetový prístup do siete a s tým súvisiace služby tretím osobám bez súhlasu poskytovateľa pokiaľ nie je v zmluvných dokumentoch uvedené inak.
4. poskytovateľ je povinný poskytovať riadnu dostupnosť k službe, táto povinnosť nemusí byť splnená, ak je sieť preťažená. V tejto súvislosti sú užívatelia využívajúci službu pri dlhodobom využívaní služby povinní obmedziť využívanie služby na garantovanú časť programu.
5. poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé služby. Ak užívateľ dosiahne 100% povoleného objemu za dané obdobie, poskytovateľ má právo užívateľovi obmedziť rýchlosť alebo pozastaviť poskytovanie služby.
6. Pri posielaní a prijímaní správ elektronickou poštou (emailom), bude najmä nasledovné správanie sa užívateľa považované za konanie v zlom úmysle: vyhrážanie, urážanie alebo obťažovanie užívateľov internetu prostredníctvom nevhodného slovníka, frekvenciou alebo veľkosťou e-mailových správ, posielanie hromadných, reťazových, komerčných správ, oznámení, žiadostí o charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom osobám, ktoré si správu nevyžiadali tzv. "spam", posielanie frekventovaných alebo veľkých správ a súborov s úmyslom preťažiť, narušiť prevádzku servera.
7. užívateľ je povinný brať ohľad na práva a záujmy ostatných užívateľov a dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity v sieti a internete:
  - preťaženie siete, ktoré má za následok alebo ktoré vedie k podstatnému zníženiu rýchlosti alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku siete,
  - získavanie prístupu do počítačových systémov, sietí, údajov a softwaru bez príslušného povolenia alebo súhlasu ("hacking"), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo testovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
  - modifikovať alebo ničiť dáta iných užívateľov,
  - rozširovať vírusy, používať a šíriť akékoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť siete alebo umožňujúce jej narušovanie,
  - monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných užívateľov,
  - úmyselne alebo z neobľahosti poškodiť sieť alebo jej časť.
8. Na miestach v internete určených na komunikáciu a výmenu názorov alebo webových stránkach sú najmä nasledovné aktivity zakázané a považované za porušenie zmluvy:
  - zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov,
  - umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán,
  - umiestňovanie veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín,
  - falšovanie informácií v záhlaví správy, porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán umiestňovanie alebo šírenie nepravdivých a protiprávných informácií, ako napr. detskej pornografie alebo rasistických materiálov,
  - obťažovanie, nadávanie, urážanie, vyhrážanie sa alebo úmyselné vnucovanie sa ostatným užívateľom internetu,
  - opakované posielanie správ alebo príspevkov, šírenie informácií, ktoré by mohli škodiť poskytovateľovi.
9. užívateľ nesmie pri využívaní služieb zasahovať do počítačového systému poskytovateľa

iným, než dohodnutým spôsobom, predovšetkým sa nesmie pohybovať v iných, než jemu povolených prístupov a používať systémové príkazy, ktorými by menil nastavenia alebo funkciu systému.

10. Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 podmienok je demonštratívne, za zneužitie poskytovaných služieb s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie služby.

11. Konanie užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 podmienok sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služby za účelom ochrany ostatných užívateľov siete, a následne informovať užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služby.

Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady škody. Ak poskytovateľ neodstúpil od zmluvy, znovu pripojí takéhoto užívateľa, len ak užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať a zaplatí cenu za znovu pripojenie podľa tarify.

## **Čl. 9 Zodpovednosť za škody**

1. Užívateľ berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom siete a internetu nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené.

2. Poskytovateľ aj užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie Zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne viesť k strate užívateľových dát. Užívateľ je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát a poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či užívateľ také zálohovanie dát previedol alebo nie.

3. Poskytovateľ zodpovedá za škody ním spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, zmluve alebo podmienkach. Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú užívateľovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny určenej tarifou alebo zmluvou za dobu, počas ktorej nebola zákazníkovi poskytovaná služba na základe zavinenia poskytovateľom, alebo nebola poskytovaná v požadovanom rozsahu a pokiaľ bola takáto škoda ohlásená poskytovateľovi podľa reklamačného poriadku. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb len v rámci siete poskytovateľa.

5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie služieb v požadovanom rozsahu spôsobené najmä:

- chybami, či nevhodnosťou technického vybavenia užívateľa,
- nesprávnym postupom užívateľa pri užívaní služieb,
- zavinením tretej osoby, ktorá spôsobila obmedzenie, znefunkčnenie alebo krádež služby užívateľovi,
- zásahom, poškodením, alebo krádežou zariadení poskytovateľa alebo užívateľa,
- nedodržaním zmluvy, podmienok alebo zákonov SR užívateľom,
- udalosťou, ktorú poskytovateľ nemohol predvídať (ako napríklad výpadok elektrickej energie, udalosti zavinené Vyššou mocou, atď.),
- udalosťou, ktorej nápravu poskytovateľ nemá v kompetencii vykonať.

6. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť dát na užívateľovom počítači, ani dát prenášaných cez Sieť alebo mimo Siete poskytovateľa. Zodpovednosť za dáta a ich obsah nesie užívateľ ktorý ich vyžiadal alebo poslal.

7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu alebo inú ujmu spôsobenú neprijatím správ elektronickej pošty.

8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zneužitím Prístupových hesiel neoprávnenou osobou.

9. V prípade krádeže Zariadení má poskytovateľ právo dočasne neposkytnúť služby v stanovenom rozsahu, alebo neposkytnúť vôbec, alebo vypovedať zmluvu bez nutnosti náhrady škody užívateľovi.

10. Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania objednaných služieb treťou osobou. V prípade porušenia povinností podľa tohto odseku je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v tarife za každé také porušenie a užívateľ je povinný ju zaplatiť.

11. Užívateľ nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke užívateľa, ako aj za informácie a údaje použité užívateľom v súvislosti s užívaním služieb.

12. V prípade škody spôsobenej užívateľom má poskytovateľ právo žiadať od užívateľa náhradu.

## **Čl. 10 Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky**

1. Užívateľ sa zaväzuje platiť riadne a včas za poskytované služby cenu vrátane zliav, príplatkov, pokút a bezplatného poskytovania služby vo výške podľa faktúry vopred na bankový účet poskytovateľa (uvedený na faktúre) za podmienok stanovených v tomto článku. Zaplatenie riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na bankový účet poskytovateľa najneskôr v dátume splatnosti uvedeného na faktúre. V opačnom prípade má poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez náhrady užívateľovi až do doby, kým platbu neuhradí a môže účtovať užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a užívateľ je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymożenie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky a súdne poplatky. Poskytovateľ dočasne preruší poskytovanie služby z dôvodu nezaplatenia jej ceny po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí stanovenej dodatočnej lehoty na zaplatenie.

2. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru bez predchádzajúceho písomného vyrozumienia aspoň 10 pracovných dní pred dátumom splatnosti.

3. Užívateľ je povinný pri každej platbe prevodom na účet uviesť variabilný symbol, ktorý je uvedený na faktúre alebo v zmluvných dokumentoch.

4. Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky, zmeny cien alebo platieb.

5. Poskytovateľ môže udeliť užívateľovi individuálnu tarifu alebo zľavu z cien uvedených v tarife s prihliadnutím na iné okolnosti, ktoré súvisia s uzavretím zmluvy, ako aj nižšiu kvalitu služieb.

6. Náhradu škody užívateľovi je poskytovateľ oprávnený poskytnúť ako zľavu z najbližšieho pravidelného poplatku. V prípade presiahnutia celej sumy pravidelného poplatku sa zľava presunie aj na ďalšie pravidelné poplatky.

7. Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy voči pohľadávkam užívateľa, a to jednostranným započítaním s účinkami dohody o započítaní.

8. Cena za poskytovanie služieb uhradená užívateľom za obdobie, počas ktorého užívateľ po ukončení zmluvy už služby nevyužíval sa užívateľovi nevracia. Takisto sa užívateľovi po ukončení zmluvy nevracajú všetky jednorazové platby, akou je aj zriaďovací poplatok.

9. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy bez ohľadu na to, či užívateľ skutočne využíval služby.

10. U užívateľov, u ktorých právne predpisy budú umožňovať poskytovateľovi doručovať faktúry užívateľovi v elektronickej forme do jeho kontaktnej e-mailovej schránky uvedenej v zmluve, je poskytovateľ oprávnený na takýto spôsob vyúčtovania ceny. Nedoručenie faktúry

nie je dôvodom na neuhradenie záväzku.

11. Poskytovateľ má právo meniť tarifu bez nutnosti ohlásenia zmeny užívateľovi, pokiaľ sa jedná o zmenu v prospech zákazníka (poskytnutie vyšších rýchlostí bez zmeny paušálu, poskytnutie vyšších garantovaných rýchlostí bez zmeny paušálu, zlacnenie služieb, zvýšenie limitov, atď.). V prípade zmeny v neprospech užívateľa je poskytovateľ povinný túto zmenu oznámiť užívateľovi aspoň jeden mesiac vopred.

## **Čl. 11 Poruchy, reklamačný poriadok a riešenie sporov**

1. Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení elektronickou poštou na adresu zverejnenú na webových stránkach poskytovateľa, telefonicky na číslo zverejnené na webových stránkach poskytovateľa alebo osobne a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Doba poruchy sa počíta odo dňa a hodiny, kedy bola ohlásená užívateľom.

2. Ak porucha trvá nepretržite dlhšie ako 4 hodiny, s výnimkou porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete poskytovateľa, má užívateľ nárok na zľavu z ďalšej pravidelnej faktúry pomerne 0,2 % za každú načatú hodinu z celkovej ceny.

Podmienkou na uplatnenie zľavy je ohlásenie poruchy podľa reklamačného poriadku.

3. V prípade, že za poruchu je zodpovedný užívateľ, poskytovateľ na žiadosť užívateľa môže poruchu odstrániť a užívateľ je povinný hradiť náklady spojené s odstránením poruchy podľa tarify. Poskytovateľ má právo odmietnuť odstránenie takejto poruchy.

4. V prípade výjazdu kvôli ohlásenej poruche, ktorá bola klamlivo ohlásená užívateľom alebo v prípade, že nie je možné odstrániť poruchu kvôli prekážkam na strane užívateľa, má poskytovateľ právo vyúčtovať užívateľovi základný poplatok podľa tarify.

5. Užívateľ má možnosť reklamovať nesprávne vyfakturovanú cenu za služby, kvalitu poskytovanej služby a dodržiavanie práv účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie účastníka alebo poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu písomne alebo elektronickou poštou v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo odo dňa zistenia nekvalitne poskytovanej služby, pričom je povinný uviesť správnu cenu a jej odôvodnenie. Uplynutím tejto lehoty nárok na reklamáciu zaniká.

6. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť užívateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania.

7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 6, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške podľa Čl. 10, ods. 1.

9. Poskytovateľ každú reklamáciu zaeviduje a v čo najkratšej lehote prešetrí. Ak nebude možné reklamáciu vybaviť do 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ písomne oznámi



užívateľovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie v lehote kratšej ako 60 dní, čo sa nebude považovať za porušenie podmienok alebo zmluvy.

10. Poskytovateľ má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

11. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie verejnej služby, alebo so spôsobom jej vybavenia môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- 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 na začatie alternatívneho riešenia sporu 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.

K návrhu účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje potrebné náležitosti, 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. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## **Čl. 12 Prerušenie, obmedzenie, pozastavenie a ukončenie poskytovania služby**

1. Poskytovateľ je oprávnený:

- pozastaviť alebo obmedziť poskytované služby z dôvodov opravy porúch alebo údržby zariadení poskytovateľa, verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci a/alebo rozhodnutia príslušného orgánu bez toho aby sa to považovalo za porušenie zmluvy. Na obmedzenie alebo pozastavenie služieb z dôvodov uvedených v tomto odseku je poskytovateľ oprávnený, až pokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služieb,

- na základe porušenia práv a povinností v čl. 4,8,9 alebo 10 dočasne pozastaviť poskytovanie služieb kým nedôjde k náprave, alebo odstúpiť od zmluvy
- 2. Každé prerušenie, obmedzenie, pozastavenie alebo ukončenie poskytovania služby je poskytovateľ povinný vopred oznámiť užívateľovi osobne, telefonicky, elektronickou poštou označených ako kontaktné, alebo na webovej stránke poskytovateľa.
- 3. Užívateľ má právo bezplatne požiadať o prerušenie poskytovania služieb na dobu neurčitú a následne požiadať o bezplatné znovu zapojenie. Toto právo nie je možné uplatniť častejšie ako je uvedené v tarife.

### **Čl. 13 Kvalitatívne parametre pripojenia**

1. Dostupnosť služby medzi užívateľom a prípojným bodom v sieti: 99%.
2. Maximálna doba nástupu na opravu Poruchy 2 dni od nahlásenia.
3. Maximálna doba opravy Poruchy 8 hodín od nástupu na opravu.
4. Plánovaná údržba max. 5 hodín mesačne. Oznamy o plánovaných údržbách zverejní poskytovateľ minimálne 2 dni vopred na svojich webových stránkach.
5. V prípade porušenia maximálnej doby nástupu na opravu alebo doby opravy má užívateľ nárok na zľavu za príslušné obdobie 0,25% z ceny služby za každú začatú hodinu.
6. Garancia služby je poskytovaná len v rámci nosnej infraštruktúry siete.

### **Čl. 14 Mlčanlivosť a spracúvanie osobných údajov**

1. Užívateľ podpisom zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
2. Všetky prístupové heslá sú považované za dôverné informácie.
3. Po skončení zmluvných vzťahov poskytovateľ bezodkladne zlikviduje osobné údaje užívateľa.
4. Poskytovateľ je oprávnený:
  - získavať a spracúvať osobné údaje užívateľa, ktorými sú okrem osobných údajov podľa Zákona aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok, vypracovania zoznamu užívateľov, spolupráce a poskytovania súčinnosti oprávneným orgánom štátu.
  - viesť databázu užívateľov v sieti,
  - informovať užívateľa o službách a vykonávať prieskumy spokojnosti so službami,
5. Užívateľ súhlasí s tým, aby poskytovateľ poskytol osobné údaje:
  - osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca užívateľa,
  - inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky poskytovateľa od užívateľa.

### **Čl. 15 Zmena, trvanie a zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v zmluvných dokumentoch nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú (ďalej len viazanosť).
2. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy bez nutnosti vyplatiť užívateľovi náhradu s možnosťou žiadať od užívateľa náhradu za škody vzniknuté počas trvania zmluvy v prípadoch upravených Zákomom a v prípadoch, ak užívateľ:
  - zasiahne do zariadení poskytovateľa, ktoré sa používa na poskytovanie služieb,
  - ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoc aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani 45 dní po dni splatnosti,

- k pripojeniu do siete používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov
  - používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - opakovanie použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu používania služby,
  - opakovane poruší podmienky zmluvy,
  - opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi jej kontrolu,
  - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie podľa Čl. 8 podmienok.
3. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služieb.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením alebo zrušením poskytovania služieb užívateľovi.
5. Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
  - dohodou zmluvných strán výpoveďou, zrušením, zánikom užívateľa v prípade, že sa jedná o právnickú osobu
6. Zmluvu môže jednostranne vypovedať užívateľ aj bez udania dôvodu kedykoľvek, pokiaľ sa jedná o zmluvu bez viazanosti. V prípade zmluvy s viazanosťou má poskytovateľ právo účtovať poplatok za predčasné ukončenie poskytovania služieb vo výške súčtu všetkých ostávajúcich poplatkov po dobu viazanosti.
7. Zmluva môže byť vypovedaná kedykoľvek po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán. Výpovedná lehota je jeden mesiac.
8. V prípade úmrtia užívateľa môže dedič nahlásiť poskytovateľovi zmenu v osobe užívateľa a predložiť potrebné doklady k zaregistrovaniu dediča alebo môže požiadať o okamžité zrušenie poskytovaných služieb po splatení pohľadávok poskytovateľa voči zomrelému užívateľovi.
9. Zmluva a podmienky sa môžu meniť na základe dohody užívateľa a poskytovateľa formou písomného dodatku k zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami.
10. Zmluva sa mení aj zmenou podmienok a tarify. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených podmienok alebo tarify. Pokiaľ užívateľ nesúhlasí s novou tarifou alebo podmienkami, má právo odstúpiť od zmluvy, alebo dohodnúť s poskytovateľom zľavu alebo individuálnu tarifu.
11. Užívateľ je oprávnený písomne alebo telefonicky požiadať o zmenu v poskytovaní služieb.
12. Odstúpenie od zmluvy je platné dňom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu užívateľa resp. poskytovateľa.

## **Čl. 16 Informácie týkajúce sa internetových služieb poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“)**

1. Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo povinností uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
2. Užívateľ má prostredníctvom služby internetového prístupu právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať všetky dostupné aplikácie a služby, len ak sú v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami poskytovateľa,

najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia splnenia povinností voči oprávneným orgánom verejnej moci, zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete poskytovateľa.

3. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky siete prijaté poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v tejto špecifikácii.

4. Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.

5. Opatrenia poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb internetového prístupu a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu tejto Špecifikácie. poskytovateľ vedomo neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby internetového prístupu alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených tejto špecifikácii.

## **6. Vymedzenie základných parametrov:**

Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre službu internetového prístupu rovná hodnote 40% maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú službu internetového prístupu. Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 90% z maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú službu internetového prístupu.

Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú je možné bežne dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou, za predpokladu že k zariadeniam podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach cenníka uvedená ako maximálna rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

1. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade download-u ako množstvo prijatých dát a v prípade upload-u ako množstvo odoslaných dát).

2. Významné odchýlky od maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

3. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva 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 vplývajú technické parametre zariadení a siete ako aj počet účastníkov pripojených v danej lokalite; čím viac účastníkov spolu využíva šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia a môže dôjsť k agregácii 1:20. 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 však nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

4. Dosiahnutie uvedených rýchlostí služby internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok služby internetového prístupu).

5. poskytovateľ môže ponúkať aj iné služby, než sú služby prístupu k sieti internet, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.

6. Prostriedky nápravy dostupné užívateľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od nižšie uvedených parametrov služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Užívateľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri dlho trvajúcich alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené nižšie, od výkonu vymedzeného nižšie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Parametre jednotlivých programov a prehľad možností sťahovania jednotlivých súborov je uvedený v zmluve a na webovej stránke poskytovateľa

## **Čl. 17 Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Písomnosti bude poskytovateľ doručovať užívateľovi na adresu označenú ako fakturačnú alebo elektronickou poštou na adresu označenú ako kontaktnú v zmluve.

2. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytuje druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

3. Každá zo zmluvných strán svojim podpisom potvrdzuje, že si podmienky a zmluvné dokumenty pozorne prečítala, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal.

4. Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom vzniká dňom, kedy je zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán.

5. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, zmluvnými dokumentmi a tarifou.

6. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.

7. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. Platné znenie Všeobecných podmienok je zverejnené na webovom sídle [www.dkn.sk](http://www.dkn.sk).

8. Tieto podmienky boli vydané poskytovateľom a nadobúdajú platnosť a účinnosť:

27. Novembra 2018 - DKNET, s.r.o.