



## Zmluva o poskytovaní verejných služieb

(ďalej aj ako „Zmluva“ alebo „Zmluva o pripojení“)

Evidenčné číslo zmluvy: 05BA2017JK

**Zmluva** je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej ako „**Zákon**“) medzi zmluvnými stranami:

### Podnik

obchodné meno:	<b>BENESTRA, s. r. o.</b>
sídlo:	Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
IČO:	46303502
IČ DPH:	SK2023320002
DIČ:	2023320002
bankové spojenie:	XXXXXX, č. ú.: XXXXXX IBAN: XXXXXX BIC: XXXXXX
zapísaný v obchodnom reg.:	Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 75045/B
telefón:	+421 2 32 487 111
fax:	+421 2 32 487 222
e-mail:	<a href="mailto:sales@benestra.sk">sales@benestra.sk</a>
<b>zastúpený</b>	
meno:	Ing. Michal Rybovič
funkcia:	konateľ

### Účastník

obchodné meno / meno:	Rozhlas a televízia Slovenska
sídlo / bydlisko:	Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO:	47 232 480
IČ DPH:	SK2023169973
DIČ:	2023169973
bankové spojenie:	XXXXXX
zapísaný v obchodnom reg.:	Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Po, Vložka č.: 1922/B
telefón:	+421257273200
fax:	+421257273203
e-mail:	podatelna@rtvs.sk
<b>zastúpený/v mene ktorej koná</b>	
meno:	Ing. Václav Mika
funkcia:	generálny riaditeľ
obchodný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Andrej Doležal , Riaditeľ Sekcie technickej realizácie email: andrej.dolezal@rtvs.sk , mobile: XXXXXXXX
technický kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Andrej Doležal , Riaditeľ Sekcie technickej realizácie email: andrej.dolezal@rtvs.sk , mobile: XXXXXXXX
finančný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Ing. Katarína Šcibranová, Senior ekonóm, XXXXXXXX, Katarina.Scibranova@rtvs.sk

**Poštová adresa Účastníka (pre všetku komunikáciu okrem fakturácie):**

<input checked="" type="checkbox"/> Poštová adresa je rovnaká ako adresa sídla <b>Účastníka</b> <input type="checkbox"/> Iná poštová adresa - uveďte:
Ulica: Číslo domu: PSČ: Mesto:

**Adresa pre zasielanie faktúr:**

<input checked="" type="checkbox"/> Adresa pre zasielanie faktúr je rovnaká ako adresa sídla <b>Účastníka</b> <input type="checkbox"/> Iná adresa pre zasielanie faktúr - uveďte:
Obchodné meno / meno: Ulica: Číslo domu: PSČ: Mesto:
Jazyk pre komunikáciu a fakturáciu: Slovenský jazyk

**1. Predmet Zmluvy**

Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania **Zmluvy** jednu alebo viac verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej aj ako „**Služba**“ resp. „**Služby**“), pričom podmienky poskytovania každej **Služby** sú bližšie určené v **Špecifikácii Služby** (ďalej aj ako „**Špecifikácia**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto **Zmluvy**. Účastník sa zaväzuje každú **Službu** užívať v súlade s touto **Zmluvou** a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej **Služby**, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto **Zmluvou**.

**2. Zmluva a zmluvné dokumenty**

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie **Služby**, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto **Zmluvou** a týmito **Zmluvnými dokumentmi**:

<b>Tarifa</b> , ktorá je cenníkom elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb Podniku (ak sa <b>Špecifikácia Služby</b> odvoláva na konkrétnu <b>Tarifu</b> ), <b>Všeobecné podmienky</b> poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (bližšie určené v <b>Špecifikácii</b> služby), <b>Preberací protokol</b> .
---

**3. Doba poskytovania Služby**

**Zmluva** sa uzatvára na dobu určitú, uvedenú v **Špecifikácii Služby**, osobitne pre každú **Službu**.

**4. Odplata za poskytovanie služby**

**4.1.** Účastník sa zaväzuje platiť Podniku Odplatu za poskytované **Služby** vo výške, štruktúre a rozsahu stanovenom v **Zmluve** a v **Tarife**, na základe faktúr vystavených Podnikom takto:

Druh platby	Obdobie vystavenia faktúry
Zriaďovacie a aktivačné poplatky za <b>Služby</b>	Po prevzatí <b>Služby</b> a podpísaní <b>Preberacieho protokolu</b>
Paušálne mesačné poplatky za <b>Služby</b> a mesačné poplatky za prenájom telekomunikačných zariadení	Vopred, v mesiaci, za ktorý bola faktúra vystavená
Poplatok za hovorné za príslušný mesiac v zmysle <b>Tarify</b> platnej v danom období a iné poplatky stanovené v závislosti od meraných hodnôt	Po skončení príslušného mesiaca
Jednorazové poplatky za predaj telekomunikačných zariadení	Po prevzatí a podpísaní <b>Preberacieho protokolu</b>
pričom zúčtovacím obdobím poskytovania <b>Služieb</b> , za ktoré sa opakovane platí odplata za poskytované <b>Služby</b> sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca. Každá faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia Účastníkovi.	

**4.2.** Ak je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu určitú, zmluvné strany sú povinné zotrvať v zmluvnom vzťahu minimálne počas dohodnutej doby určitej. Zmluvné strany sa dohodli, že ak **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** nebude trvať minimálne dobu určitú uvedenú v **Špecifikácii** príslušnej **Služby** z dôvodov na strane Účastníka (pre účely tejto **Zmluvy** „z dôvodov na strane Účastníka“ znamená, že Účastník poruší povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom po dobu určitú dohodnutú v konkrétnej **Špecifikácii** alebo je v omeškaní s úhradou faktúr dlhšie ako 60 kalendárnych dní, v dôsledku čoho Podnik odstúpi od **Zmluvy**.), Účastník je povinný zaplatiť Podniku sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Podnik nie je oprávnený požadovať zaplatenie sumy v zmysle tohto bodu, ak dôjde k predčasnému ukončeniu **Zmluvy** odstúpením od **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zo strany Účastníka z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**.

**4.3.** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ odmietne bez vážneho dôvodu podpísať **Preberací protokol** pre konkrétnu **Službu**, má sa za to, že **Služba** bola Účastníkovi riadne a včas odovzdaná.

## 5. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch

**5.1.** Vznik akýchkoľvek Porúch a iné podnety môže Účastník nahlásiť:

**5.1.1.** na tel. čísle 02/32 487 666, resp. čísle faxu 02/32 487 222;

**5.1.2.** prípadne na e-mailovej adrese: [csc@benestra.sk](mailto:csc@benestra.sk)

**5.2.** Podnik je oprávnený kedykoľvek zmeniť údaje uvedené v bode 5.1 **Zmluvy**, pričom zmenu údajov je povinný oznámiť Účastníkovi aspoň pätnásť dní vopred.

## 6. Záverečné ustanovenia

**6.1.** Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

**6.2.** Právne vzťahy zmluvných strán založené **Zmluvou** a v **Zmluve** bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**6.3.** Podnik oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 8 zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov poveril spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých zoznam uvádza na webovom sídle Podniku [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk). Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.

**6.4.** Účastník, ktorý je fyzickou osobou je oprávnený rozhodnúť o tom, či budú jeho osobné údaje zverejnené v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a má možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 59 ods. 2 Zákona.

**6.5.** Obmedzenia na používanie podnikom dodaných koncových zariadení:

**6.5.1.** Koncové zariadenia BENESTRA a Technické zariadenia BENESTRA sú zariadeniami vo vlastníctve spoločnosti BENESTRA, ktoré sú po celú dobu poskytovania Služby spravované Podnikom ako súčasť Služby a ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci Služby.

**6.5.2.** Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie podnikom dodaných Koncových zariadení Účastníka, v prípade koncových zariadení, ktoré na základe výslovného zmluvného dojednanja zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

**6.6.** V prípade, že niektoré z ustanovení **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení **Zmluvy** a **Zmluvných dokumentov**. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu **Zmluvy**. V prípade ak sú dojednaná **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednaná dohodnuté v **Zmluve**.



**6.7.** Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy** Účastník a jeden rovnopis **Zmluvy** dostane Podnik.

Zmluvné strany si **Zmluvu** a všetky **Zmluvné dokumenty** prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave		dňa		V Bratislave		dňa	
Podpis:				Podpis:			
Meno a priezvisko:	Ing. Michal Rybovič	Meno a priezvisko:	Ing. Václav Mika				
funkcia:	konateľ	funkcia:	generálny riaditeľ				
<i>Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu</i> <b>Podniku</b>				<i>Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu</i> <b>Účastníka</b>			

## Príloha č.1 k zmluve o poskytovaní verejných služieb č. 05BA2017JK SM01 - Technická špecifikácia

### Slovný opis technického riešenia s návrhom realizácie jednotlivých čiastkových služieb

#### Technické požiadavky na prepojenia

- Služba bude definovaná ako HD-SDI transport
- End-To-End služba, kde bude odovzdávacím rozhraním na oboch stranách služby HD-SDI, konektor Male BNC (75 Ohm)
- Záložná transportná linka v každej lokalite poskytovateľa bude georedundantná
- Celá poskytovaná služby end-to-end, vrátane zariadení, bude redundantná
- Formáty vstupných signálov - SD-SDI SMPTE-259-C 625i25, HD-SDI SMPTE-292 720p50, 1080i25
- Špecifikácia našich kóderov/dekóderov:
  - zariadenia sú certifikované pre DVB
  - zariadenia sú od výrobcu Cisco model D9036 Modular Encoding Platform a Nevion model VS101
  - Kóder aj dekóder je „hw based“
  - Kóder má možnosť automatickej detekcie formátu rozlíšenia vstupného signálu s možnosťou automatického prepnutia
  - SDI výstup dekódera má možnosť časovej synchronizácie podľa dodaného externého signálu Analog bi-level (black burst), konektor Male BNC (75 Ohm)
  - Každý kóder aj dekóder je konštrukčne riešený separátnym FPGA
  - Záloha zariadení je riešená ďalším identickým zariadením okrem služby do NRSR
  - Zariadenia majú redundantné PSU
- Kompresne formáty a ich špecifikácia:
  - Video: JPEG2000, pre subsampling 4:2:0 a bitdepth 8bit bitrate minimálne 100Mbps, Audio: Mpeg1L2 alebo bez komprimácie, minimálne 2 x stereo pair, možnosť DolbyE passthrough
- Maximálne oneskorenie videa na konci služby: 2000ms pre kompresný formát 300ms pre JPEG2000

**Zmluva o úrovni služby (SLA)**

Zmluva o úrovni služby (SLA) garantuje mesačnú dostupnosť a výkonnostné parametre služby podľa vrstiev tried služby použitých na prioritizáciu aplikácií, pričom jednotlivé parametre sú založené na našich špičkových štatistických údajoch pre doručovanie rámcov, oneskorenie rámcov, odchýlky v oneskorení rámcov a dostupnosť.

Dohľad a operátorské call centrum pracuje v režime 24/7.

SLA Parameter	SLA Premium
Dostupnosť služby	99,99%
Výkonnostné parametre (delay, jitter, packet loss)	Áno
Čas opravy do	4 hodiny

**Lokality Vyhlasovateľa**

RTVS – Banská Bystrica, L. Sáru, Banská Bystrica, miestnosť č. 19

RTVS – OZ STV Košice, Rastislavova 13, Košice, miestnosť č. 216/B

RTVS – OZ STV Mlynská Dolina, Bratislava, miestnosť č. 11010317

RTVS, Mýtna ulica, Bratislava, serverovňa IT

NRSR, Nám. Alexandra Dubčeka, Bratislava, miestnosť č. 230

### Požiadavky na prepojenie

#### Prepoj 1

Transport HD-SDI Banská Bystrica – Mlynská Dolina BA

Odovzdávací bod č.1.: RTVS, L. Sáru, Banská Bystrica, miestnosť č. 19

Odovzdávací bod č.2.: RTVS, Mlynská Dolina, miestnosť č. 11010317

#### Prepoj 2

Transport HD-SDI Košice – Mlynská Dolina BA

Odovzdávací bod c.1.: RTVS, Rastislavova 13, Košice, miestnosť č. 216/B

Odovzdávací bod c.2.: RTVS, Mlynská Dolina BA, Bratislava miestnosť č. 11010317

#### Prepoj 3

Transport HD-SDI NRSR – Mlynská Dolina BA

Odovzdávací bod c.1.: NRSR, Nám. Alexandra Dubčeka, Bratislava, miestnosť č.230

Odovzdávací bod č.2.: RTVS, Mlynská Dolina, miestnosť č. 11010317

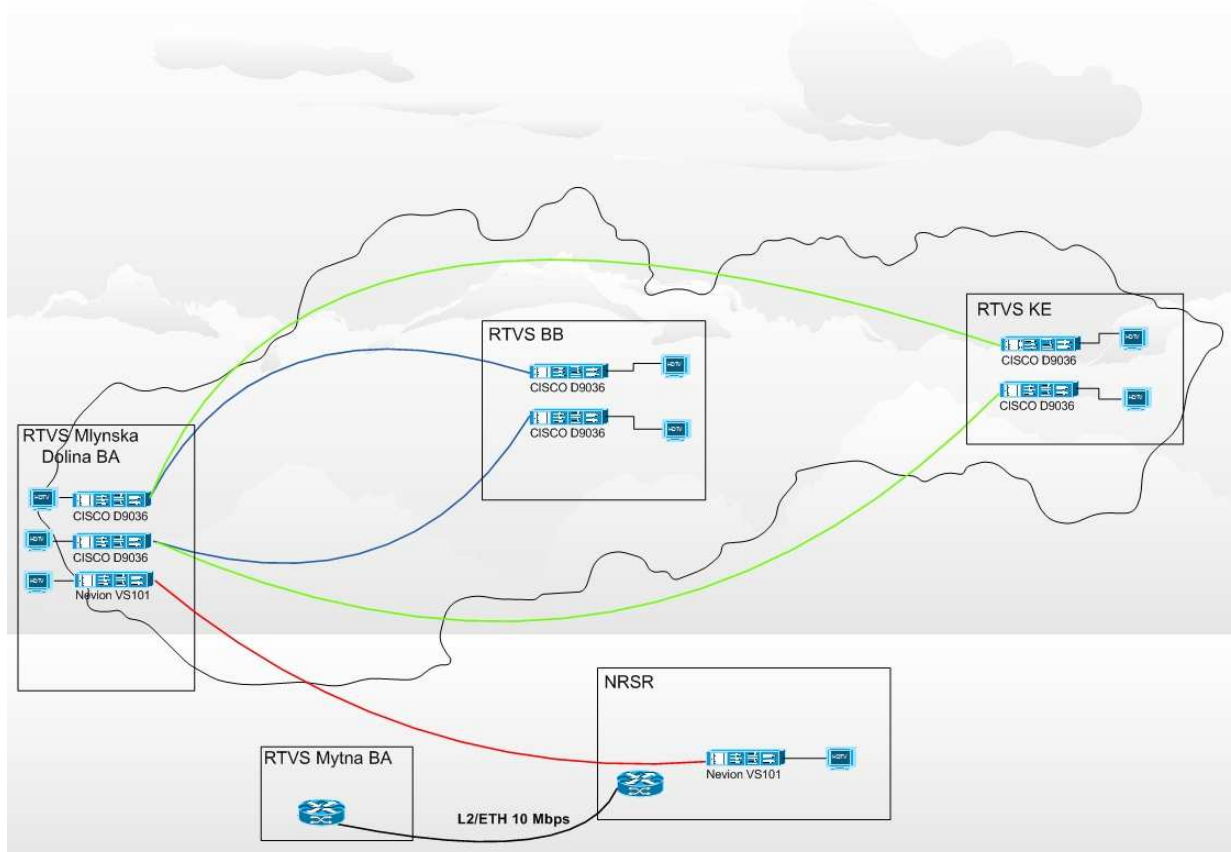
#### Prepoj 4

Ethernet line L2 - 10 Mbps NRSR – Mýtna ulice, BA

Odovzdávací bod c.1.: NRSR, Nám. Alexandra Dubčeka, Bratislava, miestnosť č.230

Odovzdávací bod c.2.: RTVS, Mýtna ulica 1, Bratislava, serverovňa IT

## Diagram infraštruktúry







## Špecifikácia Služby Media Line

Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

<b>Číslo Zmluvy:</b>	05BA2017JK
<b>Číslo Špecifikácie:</b>	SM01
ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu	

### Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
BENESTRA, s. r. o.	Rozhlas a televízia Slovenska
Einsteinova 24, 85101 Bratislava	Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO: 46303502	47 232 480

### Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Varianta služby	Menežovaný
Typ služby podľa regionálneho rozsahu	Národná
Záložné pripojenie	Nie
Kapacita	podľa prílohy č.1
Aktívne rozhrania (počet)	0
Kompresia	Nie
Počet Video kanálov	0
Počet Audio kanálov	0
Prídavné služby	
SLA	Parameter
SLA	SLA Premium

### Odplata za poskytovanie Služby

Služba	Jednorazová cena	Mesačná cena bez DPH
Media Line podľa prílohy č.1	- €	11 000,00 €
SLA Premium	- €	- €

SLA Premium je definovaná v prílohe č.2

CENA SPOLU	Zriaďovací /aktivačný poplatok za Službu	Paušálny mesačný poplatok za Službu
Všetky ceny sú bez DPH	- €	11 000,00 €

<b>Zmluva sa uzatvára na dobu:</b>	<b>určitú</b>		
<b>po dobu:</b>	<b>36</b>	<b>mesiacov</b>	<b>od podpisu Zmluvy</b>
<b>Dátum zriadenia Služby:</b>	<b>10.5.2017</b>		

**Špecifikácia Služby Media Line**

ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod A	Bod B
Spoločnosť	podľa prílohy č.1	podľa prílohy č.1
Ulica		
PSČ		
Mesto		
Krajina	Slovensko	Slovensko
Číslo poschodia		
Číslo miestnosti		
Detaily umiestnenia (rack)		
Panel		
Pozícia		
Technický kontakt - meno		
Telefón		
Fax		
Mobil		
E-mail		

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Záväzkový vzťah pri poskytovaní Služby definovanej touto špecifikáciou upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

**Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby vydané spoločnosťou BENESTRA, s. r. o., tvoria prílohu č.3**

**Príloha "Definícia SLA" - ak je služba poskytovaná s parametrom SLA.**

--

**Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu**

Podniku:

Účastníka:

V Bratislave, dňa:	V Bratislave, dňa:
Podpis	Podpis
Michal Rybovič, konateľ	Ing. Václav Mika, generálny riaditeľ
Meno a priezvisko, funkcia	Meno a priezvisko, funkcia

## Definícia SLA



### (úroveň kvality poskytovanej služby)

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu Media Line je uvedená v Špecifikácii služby.

#### 1. Úvod

Tento dokument tvorí prílohu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb a obsahuje opis parametrov zmluvy SLA a systému dobropisovania služby Media Line.

#### 2. Dostupnosť služby

Služba Media Line bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať dáta - meranie sa vykonáva na rozhraní terminálu v priestoroch koncového zákazníka (zariadenie koncového zákazníka v prípade spravovanej služby alebo terminál prístupovej technológie v prípade nespravovanej služby). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti ICMP Ping do CE.

Zákazníkovi vznikne nárok na dobropisovanie služby tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie, ak dostupnosť služby Media Line v priestoroch koncového zákazníka počas daného mesiaca po sprevádzkovaní služby poklesne pod definovanú cieľovú hodnotu.

#### Definícia variantu SLA

<b>SLA DSL</b>	Media Line Služba je poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom linky DSL a nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia
<b>SLA Optimum</b>	Media Line Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako nechránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia (nie xDSL)
<b>SLA Premium</b>	Media Line Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako chránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom chráneného a zálohovaného riešenia alebo Dátové centrá BENESTRA

Mesačná dostupnosť služby	poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka			
	SLA DSL	Optimum	Premium	
99.99 % >	≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % >	≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % >	≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % >	≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >		20%	30%	50%

#### 3.1. Výpočet dostupnosti služby

Mesačná dostupnosť služby Media Line sa počíta v pomere k celkovému času prevádzky počas kalendárneho mesiaca, v rámci ktorého prevádzkové parametre neboli v dohodnutom rozmedzí pre parametre poskytovania služby, takto:

$$\text{Dostupnosť služby} = \frac{(TS-TN)}{TS} \times 100 \%$$

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

Obe uvedené doby sa rátať v celých minútach, pričom dostupnosť služby Media Line sa vyjadruje v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta.

Časový úsek od začiatku údajnej nedostupnosti služby do začatia servisného zásahu sa nezapočítava do doby nedostupnosti služby, ak zákazník neumožnil BENESTRA vykonať servisný zásah na elektronickom komunikačnom zariadení nachádzajúcom sa v priestoroch koncového zákazníka ihneď, ako bol o to požiadaný.

Poruchy, ktoré sa vyskytnú mimo siete BENESTRA, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobil BENESTRA, resp. také, ktoré boli zavinené zákazníkom alebo koncovým používateľom, sa nezapočítavajú do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu porúch. Pokiaľ ide o službu nepriameho prístupu, BENESTRA nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba Media Line bude považovaná za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje, okrem prípadov, ak je nedostupnosť spôsobená nasledujúcimi dôvodmi:

- Plánovaná údržba,
- Núdzová údržba,
- Vylúčená udalosť, alebo
- Poruchy spôsobené zákazníkom.

Doba nedostupnosti služby Media Line sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti BENESTRA poskytujúcej službu v súlade s postupom oznamovania porúch špecifikovanom v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

Doba nedostupnosti služby Media Line sa končí okamihom, keď BENESTRA oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené. Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby Media Line ak BENESTRA vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

#### 4. Čas do opravy

Všetky poruchy služby Media Line sú odstraňované v režime 24x7.

Nedodržanie cieľového času do opravy služby Media Line nezakladá nárok na poskytnutie dobropisu za služby.

Garantovaný parameter	SLA DSL	Optimum	Premium
Maximálny čas do opravy služby Media Line	24 h	8 h	4 h

#### 5. Úroveň služby a dobropis za službu

##### 5.1. Zákaz prehlásení a záruk

BENESTRA nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby Media Line. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby Media Line alebo neschopnosti spoločnosti BENESTRA poskytnúť služby v súlade so zmluvou a príslušnými požiadavkami na zabezpečenie úrovne služby bude poskytnutie dobropisu za službu tak, ako je uvedené v tejto Zmluve o úrovni služieb.

##### 5.2. Obmedzenie zodpovednosti

V prípade, že zákazník zodpovedá za zriadenie alebo obstaranie prístupových zariadení, BENESTRA neponesie zodpovednosť za poruchu služby Media Line a zároveň nebude povinná poskytnúť dobropis za službu, ak bude porucha spôsobená dôvodmi na strane zákazníka alebo vznikne následkom vylúčených udalostí alebo plánovanej údržby.

##### 5.3. Limit pre dobropis za službu

Nárok na dobropis za službu v prípade nesplnenia dohodnutých parametrov bude mať prednosť pred ostatnými nárokmi. V prípadoch, keď spoločnosť BENESTRA nezabezpečila dodržanie viacerých garantovaných parametrov služby, zákazník môže žiadať o dobropis za službu len vo vzťahu k jednému z týchto parametrov podľa vlastného výberu. Spoločnosť BENESTRA nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba Media Line vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu Media Line uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby Media Line.

##### 5.4. Žiadosť o dobropis za službu

Aby zákazníkovi mohol byť poskytnutý dobropis, na ktorý má nárok, zákazník musí o jeho vyplatenie požiadať písomne prostredníctvom zástupcu spoločnosti BENESTRA do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

#### 6. Plánovaná údržba

Spoločnosť BENESTRA môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete BENESTRA. Počas plánovanej údržby nie je služba Media Line poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby Media Line (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba Media Line (TS)), pod podmienkou, že celkové trvanie plánovanej údržby nepresiahne 4 hodiny počas jedného kalendárneho mesiaca. Plánovaná údržba v trvaní viac ako 4 hodiny za jeden kalendárny mesiac, s ktorou zákazník výslovne súhlasil pred začatím prác, sa nebude započítavať do doby dostupnosti služby Media Line.

#### 7. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť BENESTRA musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť BENESTRA vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť BENESTRA dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiada o zmenu termínu, spoločnosť BENESTRA musí vyvinúť maximálne úsilie o zmenu termínu núdzovej údržby, pričom berie do úvahy riziko vzniku rozsiahlejšieho výpadku, ktorý by mohol vzniknúť následkom oddialenia preventívnych prác.

## 8. Vylúčené udalosti

Nespochybnújúc žiadne z ustanovení tejto Zmluvy o úrovni služieb s opačným účinkom, spoločnosť BENESTRA neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby Media Line ktoré bude spôsobené alebo vznikne na základe zásahu vyššej moci, vrátane, nie však výhradne nepredvídateľných udalostí a udalostí, ktorým nemožno zabrániť, ako napr. povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť BENESTRA nedokáže primerane ovplyvniť.

### pripojenia do siete internet (vrátane ADSL a Dial-up), prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát obchodnej spoločnosti BENESTRA, s. r. o.

#### PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

##### Článok 1

#### Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. Spoločnosť BENESTRA je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby a siete, vrátane služieb pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.
- 1.2. Spoločnosť BENESTRA vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou BENESTRA ako podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou BENESTRA zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### Článok 2 Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
  - 2.1.1. obchodná spoločnosť BENESTRA, s. r. o. , so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO 46303502, IČ DPH SK2023320002, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Sro, vl. číslo 75045/B sa ďalej označuje aj ako "**spoločnosť BENESTRA**" alebo aj ako "**Podnik**",
  - 2.1.2. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú službu pripojenia do internetu, prenájmu okruhov alebo inú službu prenosu dát poskytovanú spoločnosťou BENESTRA a s ktorou spoločnosť BENESTRA uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako "**Účastník**",

- 2.1.3. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako spoločnosť BENESTRA, sa označuje aj ako "**Iný podnik**",
- 2.1.4. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou BENESTRA označujú aj ako "**Podmienky**",
- 2.1.5. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkom spoločnosťou BENESTRA, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako "**Objednávka**". Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami,
- 2.1.6. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou BENESTRA na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronickej komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako "**Zmluva**"; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných Služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako "**Zmluva**";
- 2.1.7. "**Špecifikácia**" je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivej Služby poskytovanej na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára.
- 2.1.8. písomný dokument, zaslaný Podnikom kontaktnej osobe Účastníka v elektronickej forme, ktorým Podnik potvrdí Účastníkovi sprístupnenie a začatie poskytovania Služby, a vystavením ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje aj ako "**Preberací protokol**"; pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového/Technického zariadenia BENESTRA v Mieste inštalácie, alebo Účastník vykonáva pripojenie koncového zariadenia samoinštaláciou, Preberací protokol nemusí byť vyhotovený; v takom prípade Podnik oznamuje Účastníkovi sprístupnenie Služby oznámením o aktivácii Služby, ktoré Účastník nepotvrďuje a za deň začiatku poskytovania Služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná aktivácia Služby; Preberací protokol môže obsahovať aj oznámenie kontaktných údajov služieb zákaznickej podpory, ak nie je vykonané v inom zmluvnom dokumente alebo osobitným oznámením,
- 2.1.9. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako "**Dodatok**",



- 2.1.10. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou BENESTRA vydaný spoločnosťou BENESTRA, sa ďalej označuje aj ako "**Tarifa**"; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania,
- 2.1.11. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako "**Zmluvné dokumenty**",
- 2.1.12. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou BENESTRA pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako "**Sieť BENESTRA**",
- 2.1.13. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Siete BENESTRA určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník prostredníctvom spoločnosti BENESTRA pripája na Sieť BENESTRA a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie Účastníka**". Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi,
- 2.1.14. technické zariadenie spoločnosti BENESTRA pripojené ku koncovému bodu Siete BENESTRA určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť BENESTRA a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie BENESTRA**",
- 2.1.15. technické zariadenie spoločnosti BENESTRA, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti BENESTRA stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/BENESTRA, sa ďalej označuje aj ako "**Technické zariadenie BENESTRA**". Technické zariadenie BENESTRA je súčasťou Siete BENESTRA,
- 2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie BENESTRA sa ďalej označuje aj ako "**Miesto inštalácie**",
- 2.1.17. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi Koncovým zariadením Účastníka/BENESTRA a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti "internet", v prípade služby prenájamu dátových okruhov alebo inej služby prenosu dát poskytnutie prenosovej kapacity pre prenos dát medzi rôznymi koncovými bodmi okruhu/siete, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako "**Služba**"; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb,
- 2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia BENESTRA do Siete BENESTRA, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu pripojenia do siete internet v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako "**Pripojenie do Siete internet**",
- 2.1.19. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Siete BENESTRA, sa ďalej označuje aj ako "**Porucha**"; závada na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia BENESTRA sa nepovažuje za Poruchu,
- 2.1.20. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovane platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako "**Obdobie**", pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca,
- 2.1.21. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom spoločnosti BENESTRA za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako "**Odplata za poskytovanie Služby**",
- 2.1.22. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti BENESTRA v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako "**Aktívny poplatok**",
- 2.1.23. daňový doklad vystavený spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti BENESTRA sa ďalej označuje aj ako "**Faktúra**",
- 2.1.24. zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako "**Zákon**",
- 2.1.25. "**Dôverné informácie**" znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,
- 2.1.26. medzinárodná verejná informačná dátová elektronickej komunikačnej sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako "**Sieť internet**",
- 2.1.27. "**Prevádzkové údaje**" sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).
- 2.1.28. "**Lokalizačné údaje**" sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.
- 2.1.29. "**Službou ADSL**" sa rozumie služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Siete internet založená na asymetrickej technológii ADSL alebo VDSL, umožňujúcej vyššiu prenosovú rýchlosť dátového signálu v smere od Podniku k Účastníkovi ako v smere od Účastníka k Podniku. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby. Za Službu ADSL sa považuje aj služba IP Office.
- 2.1.30. "**Službou Optic**" sa rozumie služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Siete internet s využitím prístupu Optic Partner spoločnosti Slovak Telekom. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby.
- 2.1.31. "**Službou Dial-up**" sa rozumie pripojenie do internetu prostredníctvom verejnej telefónnej siete, pričom prevádzkovateľom tejto siete nemusí byť Podnik.
- 2.1.32. "**Cielová časová dostupnosť**" je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť internet v časovom úseku.
- 2.1.33. "**Prihlasovacie meno a heslo**" sú autorizačné údaje Účastníka na jeho identifikáciu pre prístup k Službe. Heslo je dôverným údajom Účastníka, slúži

na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby.

- 2.1.34. Pojmy „**Kapacita**“ alebo „**Rýchlosť**“ uvedené v Zmluvných dokumentoch a iných informáciách spoločnosti BENESTRA vo vzťahu k Službe pripojenia do internetu označujú prenosovú kapacitu nezaťaženej prístupovej linky spájajúcej Koncové zariadenie Účastníka/BENESTRA s prvým technickým zariadením v Sieti BENESTRA (ďalej aj ako „**Prístupovej linky**“), ktorá je zároveň horným ohraničením maximálnej prenosovej rýchlosti pripojenia do siete internet. Vzhľadom na to, že dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet je premenlivá, nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet (mimo Prístupovú linku) alebo ich nedostupnosť nie je dôvodom na reklamáciu Služby, okrem prípadu, keď nastane Porucha Prístupovej linky. Za „**Poruchu Prístupovej linky**“ v rámci služieb prístupu k internetu sa považuje stav, kedy dlhodobo nie je možné v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP) dosiahnuť Minimálnu rýchlosť.
- 2.1.35. „**Proklamovaná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP), uvedená v Zmluvných dokumentoch;
- 2.1.36. „**Maximálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP); Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť;
- 2.1.37. „**Bežne dostupná rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, ktorá je 80% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii počas 90% dennej doby v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP).
- 2.1.38. „**Minimálna rýchlosť**“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, ktorá je 40% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP).
- 2.1.39. Za „**Zníženú rýchlosť Služby**“ v rámci služieb prístupu k internetu sa považuje stav, kedy dlhodobo nie je možné v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP) dosiahnuť Bežne dostupnú rýchlosť a zároveň nenastala Porucha Prístupovej linky. V prípade, ak sa po preverení podnetu Účastníka zo strany Podniku opakovane preukáže Znížená rýchlosť Služby a tento stav nie je možné zo strany Podniku odstrániť (napríklad z dôvodu horších parametrov Prístupovej linky), Podnik je oprávnený navrhnuť Účastníkovi úpravu podmienok Zmluvy tak, aby zodpovedali reálne dosahovaným hodnotám Rýchlosti vrátane primeranej úpravy Odplaty za poskytovanie Služby v časti dotknutej Služby, alebo, ak takáto úprava nie je možná alebo Účastník s navrhovanou úpravou nesúhlasí, Účastník je oprávnený odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby. Znížená rýchlosť Služby nemá vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov, významné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti však môžu ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú

prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejavovať napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne.

## DRUHÁ ČASŤ

### PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

#### Článok 3

##### Predmet Zmluvy

- 3.1. Na základe Zmluvy:
- 3.1.1. spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieti BENESTRA alebo poskytovať príslušnú Službu a plniť všetky povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,
- 3.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti BENESTRA za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.
- 3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti BENESTRA poskytnúť Účastníkovi Službu prostredníctvom Siete BENESTRA alebo v súčinnosti s Inými podnikmi.
- 3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť BENESTRA Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchu vzniknutú bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových zariadení Účastníka do Siete BENESTRA a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.
- 3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

#### Článok 4

##### Osobitné ustanovenia platné pre Službu ADSL, Službu Optic a Službu Dial-up

- 4.1. Zriadením Pripojenia do siete internet pre Službu ADSL, Službu Optic a Službu Dial-up sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Siete BENESTRA na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania, pričom vykonaním takéhoto zariadenia Podnikom sa Služba začína spoplatňovať. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo Pripojenie do siete internet Účastníkovi zriadené. V prípade opakovanej viazanosti platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol do sídla Podniku najneskôr do 25. kalendárneho dňa mesiaca doručený Účastníkom riadne podpísaný dodatok k Zmluve, na základe ktorého sa dohodla nová viazanosť (doba určitá); v prípade, ak bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku až po uplynutí 25. kalendárneho dňa v mesiaci, platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť



- prvým dňom druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku.
- 4.2. Podnik pri poskytovaní Služby ADSL, Služby Optic a Služby Dial-up nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka do Sieť internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť.
- 4.3. Zriadením Služby ADSL / Služby Optic samoinštaláciou sa rozumie:
- 4.3.1. pripojenie koncového zariadenia, príp. iných potrebných zariadení na existujúce prípojné vedenie/rozhranie samotným Účastníkom a overenie funkčnosti Služby ADSL / Služby Optic s použitím pridelených prístupových údajov,
- 4.3.2. konfigurácia Služby ADSL / Služby Optic na telekomunikačných zariadeniach Podniku,
- 4.4. V prípade využitia možnosti zriadenia Služby ADSL / Služby Optic samoinštaláciou je Účastník povinný:
- 4.4.1. prevziať samoinštaláčny balík bez zbytočného odkladu;
- 4.4.2. samoinštaláciu Služby ADSL / Služby Optic vykonať bez zbytočného odkladu od prevzatia samoinštaláčného balíka a v prípade komplikácií pri samoinštalácii služby kontaktovať Podnik;
- 4.4.3. overiť funkčnosť Služby ADSL / Služby Optic s použitím pridelených prístupových údajov (prihlasovacie meno a heslo);
- 4.4.4. v prípade neúspešného prvého doručenia samoinštaláčného balíka kuriérskou službou (pokiaľ bol takýto spôsob doručenia stranami dohodnutý), uhradiť Podniku poplatok za opakované doručenie podľa cenníka kuriérskej služby.
- 4.5. Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných Služieb ADSL / Služieb Optic sú poskytované s opatreniami na riadenie prevádzky - agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP, politika spravodlivého užívania), t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) zodpovednosť Podniku obmedzená v zmysle bodu 4.7. Podmienok. Podnik zverejňuje podmienky Fair Usage Policy (FUP) na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 4.6. S ohľadom na charakter Služby ADSL / Služby Optic a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 4.7. V prípade, ak je Služba poskytovaná s opatreniami agregácie a/alebo Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov počas doby uplatňovania týchto opatrení garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) počas doby uplatňovania týchto opatrení Cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však dostupnosť rýchlosti Služby. Nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieť internet alebo ich nedostupnosť v dôsledku agregácie alebo FUP nie je dôvodom na reklamáciu Služby. Uvedené opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na
- súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov, môžu však ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne.
- 4.8. Služba ADSL / Služba Optic obsahuje funkciu Firewall, ktorá slúži na zvýšenie ochrany zariadení Účastníka pred nežiadúcou prevádzkou zo siete internet. Účastník je oprávnený nastaviť si prostredníctvom užívateľského rozhrania Služby alebo linky zákazníckej podpory spoločnosti BENESTRA požadovanú úroveň ochrany, alebo funkciu Firewall vypnúť, v prípade ochrany voči „open mail relay“ Podnik poskytne účastníkovi na požiadanie iné technické riešenie. Podrobné informácie o funkcii Firewall sú uvedené v detailnom opise na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 4.9. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku a prostredníctvom ktorých je Služba ADSL / Služba Optic poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení týchto Podmienok.
- 4.10. Podnik nezodpovedá za vznik porúch Služby ADSL / Služby Optic, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.
- 4.11. V prípade, ak je Služba ADSL poskytovaná prostredníctvom prístupovej linky spoločnosti Slovak Telekom, a.s., ktorej poskytovanie je predmetom inej zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. (ďalej aj ako „Zmluva ST“), Účastník je povinný mať počas trvania doby určitej dohodnutej v Zmluve, ktorej predmetom je poskytovanie Služby ADSL, v platnosti aj Zmluvu ST. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak nebude mať v platnosti Zmluvu ST, spôsobí tým technickú neuskutočiteľnosť poskytovania Služby ADSL zo strany Podniku. Ak bola Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Služby ADSL uzatvorená na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti a počas tejto doby viazanosti dôjde k zániku Zmluvy z dôvodu porušenia povinností Účastníka (vrátane porušenia povinnosti mať v platnosti Zmluvu ST), Účastník je povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife (Tarifa ADSL služieb).
- 4.12. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania Služieb ADSL, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Účastníkom prenášaných dát v príslušnom kalendárnom mesiaci, a v prípadoch poskytovania Dial-up služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od minút Účastníkom prevolaných v príslušnom kalendárnom mesiaci, je Účastník povinný platiť Podniku okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj sumu pripadajúcu na celkový objem dát / celkove prevolané minúty v danom kalendárnom mesiaci, resp. sumy pripadajúce na celkový objem dát prenesených Účastníkom v danom kalendárnom mesiaci presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predplatených minút v závislosti od zvoleného programu Služieb. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Podniku vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po tom kalendárnom mesiaci, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platí.
- 4.13. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.
- 4.14. Ak je to vyznačené v časti „Akcia“ Zmluvy, Podnik sa zaväzuje fakturovať Účastníkovi zľavu zo sumy Odplaty za poskytovanie Služby podľa platnej tarify v súlade s podmienkami príslušnej Akcie platnej v čase podpisu Zmluvy.

## Článok 5

### Rozsah a miesto poskytovanej Služby

- 5.1. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.2. Spoločnosť BENESTRA poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
- 5.3. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- 5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť BENESTRA Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom.
- 5.5. Spoločnosť BENESTRA poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.
- 5.6. Ak je Služba poskytovaná prostredníctvom bezdrôtovej siete spoločnosti BENESTRA vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz,
  - 5.6.1. Účastník berie na vedomie, že Služba je poskytovaná výlučne na pripojenie koncových užívateľov priamo k prístupovým bodom;
  - 5.6.2. Spoločnosť BENESTRA poskytuje Účastníkovi nomádsky prístup s možnosťou používať Službu v rámci celej bezdrôtovej siete spoločnosti BENESTRA vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz, pričom podmienky používania Služby v inom mieste, ako je Miesto inštalácie oznámi Podnik Účastníkovi na požiadanie.

## Článok 6

### Podmienky na poskytovanie Služby

- 6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
  - 6.1.1. doručiť spoločnosti BENESTRA Objednávku,
  - 6.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti BENESTRA všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva nič iné, spoločnosť BENESTRA je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
  - 6.2.1. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
  - 6.2.2. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
  - 6.2.3. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
  - 6.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti BENESTRA v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky

neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- 6.2.5. spoločnosť BENESTRA nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti BENESTRA alebo Iného podniku alebo spoločnosť BENESTRA alebo Iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
  - 6.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
  - 6.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Spoločnosť BENESTRA je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
    - 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá
    - 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti BENESTRA všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,
    - 6.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
    - 6.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
    - 6.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti BENESTRA znemožňovali začať poskytovanie Služby.
  - 6.4. Spoločnosť BENESTRA vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve; spoločnosť BENESTRA je však oprávnená túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 6.3 a 9.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti BENESTRA v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

## Článok 7

### Podmienky obmedzenia poskytovania Služby

- 7.1. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete BENESTRA alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti BENESTRA. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 8.1.6. Podmienok.
- 7.2. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Účastník:

7.2.1. zneužíva Službu alebo ak Účastník umožňuje jej zneužívanie (vrátane podozrenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez vedomia Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie, resp. ak sa zneužívanie nepotvrdí. Zneužívaním Služby je napríklad najmä :

- (i) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby;
- (ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie;
- (iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;
- (iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadanych a obťažujúcich správ;
- (v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;
- (vi) narušenie bezpečnosti sietí a systémov;
- (vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch;
- (viii) preťaženie sietí a systémov;
- (ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti BENESTRA alebo iného Podniku;
- (x) aktivity uvedené v bode 17.8. Podmienok;

7.2.2. nezaplatí v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplatu za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;

7.2.3. podstatne porušil iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany spoločnosti BENESTRA.

7.3 V prípade, že spoločnosť BENESTRA preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 7.1., 7.2. Podmienok, nezakladá toto konanie spoločnosti BENESTRA právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi spoločnosťou BENESTRA.

7.4 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. Podmienok je spoločnosť BENESTRA oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

7.5 Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Siete internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

7.6 Spoločnosť BENESTRA nevykonáva pri poskytovaní služieb pripojenia do internetu (okrem Služby ADSL), prenájmu okruhov a služieb prenosu dát postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by ovplyvňovali kvalitu alebo rozsah poskytovaných služieb; V prípade Služby ADSL sú vykonávané postupy (FUP, agregácia) popísané v bodoch 4.5 a 4.7 Podmienok a aktuálne hodnoty FUP sú uvedené v detailnom opise na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).

7.7 Podnik je oprávnený stanoviť spôsoby a metódy merania rýchlosti v rámci služieb prístupu do internetu, ktoré budú platné pri riešení podnetov Účastníka vo veci zníženej rýchlosti Služby, vrátane obmedzení poskytovania Služby počas vykonávania takéhoto merania. Účastník je povinný poskytnúť Podniku súčinnosť pri meraní rýchlosti v rámci

služieb prístupu do internetu vykonávanej na základe podnetu Účastníka.

## **TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI BENESTRA A ÚČASTNÍKA**

### **Článok 8**

#### **Práva a povinnosti spoločnosti BENESTRA**

- 8.1. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje najmä:
- 8.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
  - 8.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
  - 8.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,
  - 8.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
  - 8.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
  - 8.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti BENESTRA nemožné. Spoločnosť BENESTRA nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti BENESTRA nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Siete BENESTRA, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
  - 8.1.7. udržiavať Sieť BENESTRA v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
  - 8.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
  - 8.1.9. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
  - 8.1.10. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpisovaných faktúr,
  - 8.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
  - 8.1.12. poskytnúť Účastníkovi so zdravotným postihnutím bezplatné informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa služieb ADSL s meraným objemom prevádzky prostredníctvom stránky zákazníckeho portálu BENESTRA. Iné formy informovania pre užívateľov so zdravotným postihnutím (formou elektronickej pošty) sú dostupné po registrácii prostredníctvom zákazníckej linky BENESTRA.
  - 8.1.13. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť BENESTRA Účastníkovi len na základe platne



uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.

- 8.2. Spoločnosť BENESTRA má právo najmä
  - 8.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou BENESTRA v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,
  - 8.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
  - 8.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
  - 8.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti BENESTRA, na Koncovom zariadení BENESTRA alebo na Technickom zariadení BENESTRA v súlade s Podmienkami,
  - 8.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
  - 8.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
  - 8.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
- 8.3. Spoločnosť BENESTRA nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia BENESTRA alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
- 8.4. Spoločnosť BENESTRA je povinná dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

## Článok 9

### Práva a povinnosti Účastníka

- 9.1. Účastník je povinný:
    - 9.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti BENESTRA,
    - 9.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti BENESTRA podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti BENESTRA stanovených Zmluvou,
    - 9.1.3. písomne oznámiť spoločnosti BENESTRA akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti BENESTRA pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
    - 9.1.4. platiť spoločnosti BENESTRA všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
    - 9.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
    - 9.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieti BENESTRA alebo akomkoľvek Koncovom zariadení BENESTRA alebo Technickom zariadení BENESTRA žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
    - 9.1.7. chrániť prístupové heslá do Siete BENESTRA poskytnuté spoločnosťou BENESTRA na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
    - 9.1.8. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty
  - 9.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA, uschovať Koncové zariadenie BENESTRA alebo Technické zariadenie BENESTRA do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
  - 9.1.10. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti BENESTRA prístup na Miesto inštalácie,
  - 9.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
  - 9.1.12. oznámiť spoločnosti BENESTRA mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k spoločnosti BENESTRA,
  - 9.1.13. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti BENESTRA prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA,
  - 9.1.14. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
  - 9.1.15. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/BENESTRA a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zriadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,
  - 9.1.16. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov,
  - 9.1.17. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, Účastník je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe tejto Zmluvy minimálne počas doby určitej v zmysle Zmluvy (táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, kedy je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo časti Zmluvy v zmysle Podmienok).
- 9.2. Účastník má právo:
  - 9.2.1. na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou BENESTRA, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
  - 9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,
  - 9.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti BENESTRA,
  - 9.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 9.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti BENESTRA.
- 9.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach BENESTRA a Technických zariadeniach BENESTRA, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia BENESTRA a Technické zariadenia BENESTRA sú počas celej doby

trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti BENESTRA.

- 9.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Koncových zariadení Účastníka umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.
- 9.6. Účastník 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 Účastníka alebo Podniku, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom služby prístupu k internetu.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA**

### **Článok 10 Všeobecné ustanovenia**

- 10.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 10.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto inému podniku.
- 10.3. Účastník má právo, aby mu spoločnosť BENESTRA poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.
- 10.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od dĺžky volaní alebo objemu údajov prenesených prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o dĺžke volaní alebo objeme prenesených údajov evidované spoločnosťou BENESTRA.

### **Článok 11 Odplata za poskytovanie Služby**

- 11.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.
- 11.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti BENESTRA.
- 11.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť spoločnosti BENESTRA v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Účastníkovi podľa Podmienok.
- 11.6. Ak je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 11.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 11.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu

11.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť spoločnosti BENESTRA späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatom za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatom za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas.

## **Článok 12**

### **Platenie Odplaty za poskytovanie Služby**

- 12.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou BENESTRA.
- 12.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou BENESTRA.
- 12.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je spoločnosť BENESTRA oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti BENESTRA nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 12.3.1 Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 12.3 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti BENESTRA vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti BENESTRA uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 12.5. Odplata za poskytovanie Služby za ktorúkoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti BENESTRA uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 12.6. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákomom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákomom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 12.2 týchto Podmienok.
- 12.7. V prípade, že spoločnosť BENESTRA využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má spoločnosť BENESTRA právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 15.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.

- 12.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
- 12.9. Podnik je oprávnený písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“). Podnik je oprávnený za každú jednotlivú Upomienku účtovať Účastníkovi poplatok za Upomienku (zmluvnú pokutu) vo výške 2 €.

## **PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 13**

#### **Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií (mechanizmy urovnania sporov vedené Podnikom)**

- 13.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu spoločnosti BENESTRA v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.
- 13.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 13.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 13.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 13.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 13.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti BENESTRA, pričom spoločnosť BENESTRA je povinná na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 13.4. Spoločnosť BENESTRA je povinná reklamáciu podľa bodu 13.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti BENESTRA.
- 13.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 13.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť BENESTRA povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti BENESTRA. Spoločnosť BENESTRA je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 13.6. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 13.4. a 13.5. Podmienok písomne.
- 13.7. Ak spoločnosť BENESTRA písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 13.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti BENESTRA, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 13.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 13.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia spoločnosti BENESTRA, spoločnosť BENESTRA je oprávnená vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti BENESTRA a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je spoločnosť BENESTRA povinná v reklamačnom konaní pokračovať.
- 13.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti BENESTRA, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je spoločnosť BENESTRA povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.
- 13.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude spoločnosťou BENESTRA uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou BENESTRA uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 13.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, spoločnosť BENESTRA má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 13.11.1. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 13.11 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 13.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti BENESTRA v Sieti BENESTRA, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 13.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou BENESTRA voči spoločnosti BENESTRA písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 13.14. Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 75 Zákona – Alternatívne riešenie sporov:  
Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje



zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

13.15. Pre podávanie a riešenie podnetov vo veci Zníženej rýchlosti Služby sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku.

## **ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY**

### **Článok 14 Vznik Zmluvy**

- 14.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- 14.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb so samostatnými Špecifikáciami, Zmluva sa uzatvára osobitne v rozsahu pre každú Službu na dobu uvedenú v Špecifikácii tejto Služby.
- 14.3. V prípade, že je Zmluva alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 15.5 Podmienok.
- 14.4. Spoločnosť BENESTRA je viazaná predloženým návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.
- 14.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník do 15 dní od vystavenia Preberacieho protokolu k príslušnej Službe Podnikom nedoručí Podniku písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby, na takýto vystavený Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

### **Článok 15 Zánik Zmluvy**

- 15.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť BENESTRA a Účastníka musia byť na tej istej listine.
- 15.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 15.3. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivkej Služby, ak:
- 15.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
- 15.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; spoločnosť BENESTRA zároveň doručí

Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

- 15.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, alebo časť Zmluvy v rozsahu Špecifikácie Služby, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosti BENESTRA zrejmé, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť Špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.
- 15.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 15.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 15.7. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:
- 15.7.1. opakovane neoprávnené zasahuje do Koncového zariadenia BENESTRA, Technického zariadenia BENESTRA, Siete BENESTRA alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete BENESTRA alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- 15.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti BENESTRA zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
- 15.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť BENESTRA zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti BENESTRA zariadenie neodpojí,
- 15.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti BENESTRA kontrolu jej používania,
- 15.7.5. opakovanie porušuje podmienky Zmluvy,
- 15.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s Inými podnikmi,
- 15.7.7. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
- 15.7.8. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 15.7.9. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 15.7.10. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 15.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak spoločnosť BENESTRA:

- 15.8.1. podstatne zmení a oznámi podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 15.8.2. ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti BENESTRA stále pretrváva,
- 15.8.3. neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 13.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 13.7. Podmienok,
- 15.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 15.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 15.11. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 15.12. Spoločnosť BENESTRA zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

## **SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **Článok 16**

#### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

- 16.1. Spoločnosť BENESTRA si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 16.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka spoločnosťou BENESTRA.
- 16.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 16.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby

Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 16.1. Podmienok, a to súčinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 15.8.1 Podmienok.

### **Článok 17 Zodpovednosť za škodu**

- 17.1. Spoločnosť BENESTRA nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.
- 17.2. Spoločnosť BENESTRA zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu spoločnosť BENESTRA spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti BENESTRA za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti BENESTRA písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 17.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti BENESTRA škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti BENESTRA v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.
- 17.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení BENESTRA, Technickom zariadení BENESTRA, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti BENESTRA, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou BENESTRA.
- 17.5. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.
- 17.6. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť BENESTRA.
- 17.7. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.
- 17.8. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadosť zo Služieb na:
- 17.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
- 17.8.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;



- 17.8.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
- 17.8.4. posielanie alebo umožnenie posielania nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty (vrátane jeho umožnenia tretím stranám napr. formou „open relay“), IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;
- 17.8.5. na súčasné pripojenie viacerých účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

## Článok 18

### Doručovanie a oznamovanie

- 18.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronicou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej spoločnosťou BENESTRA, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti BENESTRA, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 18.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi spoločnosti BENESTRA, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.
- 18.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.
- 18.4. Spoločnosť BENESTRA uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb informácie pre užívateľa na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).

## Článok 19

### Riešenie sporov

- 19.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 19.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 19.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.

## Článok 20

### Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

- 20.1. Spoločnosť BENESTRA je v zmysle Zákona oprávnená na spracovanie a uchovanie osobných údajov a údajov

Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť BENESTRA je oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracovávať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť BENESTRA alebo Iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.

- 20.2. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená spracovávať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou BENESTRA, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.
- 20.3. Účastník uzatvorením Zmluvy udeľuje súhlas so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov a údajov Účastníka v rozsahu danom Podmienkami, ako aj za účelom ich poskytnutia tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu.
- 20.4. Spoločnosť BENESTRA je na základe príslušných právnych predpisov oprávnená aj bez súhlasu Účastníka spracovávať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku Podniku s Účastníkom a evidencie týchto údajov. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená na prenos osobných údajov len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Účastníka, okrem prípadu, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby alebo na základe Zákona.
- 20.5. Spoločnosť BENESTRA oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 8 zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov poverila spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých zoznam uvádza na webovom sídle spoločnosti [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 20.6. Spoločnosť BENESTRA je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

- 20.7. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
- (i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
- (ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

- 20.8. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Spoločnosti BENESTRA súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti BENESTRA.
- 20.9. Spoločnosť BENESTRA je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 20.10. Spoločnosť BENESTRA je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákomom.
- 20.11 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
- tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
  - súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
- c) Inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim siete a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,
- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).
- 20.12 Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla liniek určené pre poskytovanie zákazníckej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.

## Článok 21

### Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

- 21.1. Nárok na zľavu akciového zariadenia z ponuky spoločnosti BENESTRA (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
  - Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
  - Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
  - Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 21.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.
- 21.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
  - doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
  - uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 21.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 21.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.
- 21.6. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 21.7. Nárok na zľavu podľa bodu 21.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).

## **Článok 22**

### **Záverečné ustanovenia**

- 22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 10.4.2017 ako zmena a náhrada doterajších Podmienok. Táto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.
- 22.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 22.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 22.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 22.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 22.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 22.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 22.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 22.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 22.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis. ■