

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA
TELEKOMUNIKAČNEJ SLUŽBY DÁTOVEJ SIETE
MCNET.SK**

VERZIA 3 (platná od 1.1.2018)

Čl. 1. Úvodné ustanovenia

1) Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky poskytovania služby dátovej siete MCNET.SK (ďalej len Podmienky) podľa ust. § 44 Zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“) právnickým i fyzickým osobám, ktoré s Podnikom (MCNET.SK, s.r.o.) uzavreli „Zmluvu o využívaní služieb dátovej siete MCNET.SK“ (ďalej len zmluva).

2) Dátovú sieť MCNET.SK (ďalej len dátová sieť), na základe Všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických sietí a služieb zriadil a prevádzkuje MCNET.SK, s.r.o, P. Dobšinského 13, Banská Štiavnica, 969 01, IČO: 43836305, zapísaná v OR, o. súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka 14006/S.

MCNET.SK, s.r.o, P. Dobšinského 13, Banská Štiavnica, 969 01, IČO: 43836305, zapísaná v OR, o. súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka 14006/S poskytuje pripojenie do internetu a do dátovej siete MCNET.SK, na území mesta Banská Štiavnica a príľahlých obcí.

Čl. 2. Zmluvné strany

1) Pre účastníka zmluvy je zmluvným partnerom Podnik: MCNET.SK, s.r.o, P. Dobšinského 13, Banská Štiavnica, 969 01, IČO: 43836305, zapísaná v OR, o. súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka 14006/S.

2) Účastník je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe zmluvy.

Čl. 3. Vymedzenie základných pojmov

1) Dátová sieť MCNET.SK sa skladá z(o):

(a) siete, ktorá predstavuje vysoko kvalitné komunikačné médium na prenos dát medzi ľubovoľnými bodmi siete a hlavným prístupovým bodom (bránou) do siete internet (prípojnými bodmi) tejto siete. Komunikačné médium tvoria rádiové spoje v licencovaných a bezlicenčných pásmach a káblové rozvody.

(b) prístupových bodov – zariadení, ktoré umožňujú pripojenie koncových zariadení do dátovej siete MCNET.SK

(c) koncových zariadení ktorými sa účastník pripája k určenému prístupovému bodu siete.

2) Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných Protokolov TCP/IP.

3) Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.

4) Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.

5) Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny

tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

6) Zaujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

7) Účastník je záujemca, ktorý s Podnikom uzavrel zmluvu; účastník a Podnik sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

8) Cenník je platná tarifa cien za poskytovanie služby vydávaný Podnikom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; Cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

9) „Protokol o použitých zariadeniach a aktivácií služieb k zmluve o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb“ je doklad, ktorým Podnik potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená. Ďalej len „Protokol“

10) ID zákazníka je číslo, ktoré slúži na jednoznačnú identifikáciu účastníka Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť vo Virtuálnom zákazníckom centre.

11) Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

12) Podnik je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách.

13) Zabezpečený prenos dát je taký prenos dát, pri ktorom sa vykonáva automatická kontrola, či dáta medzi dvoma vzájomne prepojenými bodmi dátovej siete MCNET.SK boli prenesené a či pri prenose nedošlo k ich modifikácii, alebo k strate. V prípade, že takýto jav nastal, automaticky sa vyvolávajú postupy, ktoré zabezpečujú opakovanie prenosu dát.

14) Objednávka zariadenia účastníckej prípojky môže byť uzatvorená písomne alebo ústne. Účastnícku prípojku z hľadiska technických prostriedkov tvorí:

- mikrovlnný spoj,
- prípojné pevné vedenie slúžiace na pripojenie koncového zariadenia

15) V rámci dátovej siete MCNET.SK existujú tieto základné kategórie účastníckych prípojok: pripojenie do dátovej siete MCNET.SK prostredníctvom mikrovlnného spoja, alebo pripojenie do dátovej siete MCNET.SK prostredníctvom pevného vedenia .

16) Sieťová adresa (DNA - Data Network Address) je postupnosť číslíc, ktorou je jednoznačne určená každá účastnícka prípojka.

17) Zariadenie účastníckej prípojky predstavuje akt na strane Podniku, pri ktorom Podnik overí prevádzkyschopnosť technických prostriedkov nainštalovaných pre požadovanú účastnícku prípojku.

18) Aktivácia/deaktivácia účastníckej prípojky v dátovej sieti MCNET.SK predstavuje akt na strane Podniku, ktorý umožní resp. znemožní prístup k niektorej službe, poskytovanej dátovou sieťou MCNET.SK.

19) Riadna aktivácia je dátum, kedy sa začínajú počítať pravidelné poplatky špecifikované v zmluve o pripojení.

20) Virtuálne zákaznícke centrum (ďalej len VZC) je portál nachádzajúci sa na internetovej stránke Podniku www.mcnet.sk. Poskytuje prehľad o faktúrach, prenesených dátach, obsahuje návody, rozhranie na komunikáciu s Podnikom, prehľad prenesených dát.

ČI. 4. Podmienky poskytovania služby

- 1) Podnik poskytuje službu na základe zmluvy. Podnik môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprímeraných nákladov,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku, alebo iného Podniku alebo Podnik alebo iný Podnik už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní.
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
- 2) Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku.
- 3) Podrobnosti o službe sú uvedené v Cenníku a v Protokole.
- 4) Službu možno poskytovať, má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- 5) Podnik sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia Protokolu.
- 6) Počet účastníckych prípojek účastníka nie je obmedzený a môže podľa jeho potrieb a požiadaviek postupne rásť. Objednávky špecifikujúce tieto novo zriaďované účastnícke prípojky sa môžu stať súčasťou už existujúcej zmluvy alebo novej zmluvy, ktorú účastník s Podnikom uzatvorí.

ČI. 5. uzavretie zmluvy.

- 1) Zmluva sa uzaviera písomne na základe objednávky záujemcu. Objednávku je možné uzavrieť osobne, alebo telefonicky.
- 2) Pri uzavieraní zmluvy môže Podnik požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.
- 3) Na uzavretie zmluvy sa používajú formuláre vypracované Podnikom. Ak sa zmluva neuzaviera v prítomnosti záujemcu, Podnik pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach doručí záujemcovi, najneskôr však 7 dní pred dátumom **riadnej aktivácie prípojky** uvedenom v zmluve.
- 4) Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- 5) Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Podniku. V prvý deň nového mesiaca nasledujúceho po dni aktivácie účastníckej prípojky Podnikom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služieb dátovej siete MCNET.SK Ak prvý deň nového mesiaca nasleduje v čase kratšom ako kalendárnych 7 dní odo dňa aktivácie prípojky mesačné poplatky sa začínajú účtovať až v prvý deň druhého nasledujúceho mesiaca nasledujúceho po dni aktivácie účastníckej prípojky.
- 6) Ak je požadovaný termín aktivácie prípojky zmluvne viazaný na splnenie špecifikovanej podmienky, Podnik zaktivuje takúto prípojku po splnení tejto podmienky.

7) Deň kedy sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky sa považuje za deň riadnej aktivácie prípojky. Dni predchádzajúce tomuto dňu sa považujú za skúšobnú lehotu.

8) Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správca) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

9) Zmluva sa vyhotovuje v 2 vyhotoveniach, každá zmluvná strana si ponechá 1 vyhotovenie.

Čl. 6 Práva a povinnosti účastníka

1) Účastník má právo na

a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,

b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Podnikom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v **reklamačnom poriadku**, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,

d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2) Účastník je povinný

a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,

b) používať službu v súlade zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,

c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov

d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,

f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa **reklamačného poriadku**,

g) oznamovať Podniku bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,

h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby, ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;

i) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom Internetového protokolu,

j) nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií; používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku; nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší Sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k Sieti.

k) poskytovať Podniku potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

l) Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby.

Čl. 7. Práva a povinnosti Podniku.

1. Podnik má právo

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Podnik má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Podnik môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,

b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Podniku,

c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,

d) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,

e) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,

f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,

g) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.

2. Podnik má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a Podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,

c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,

d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 tohto článku je Podnik oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušenie služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže Podnik požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.

4. Podnik je povinný:

a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. 4 ods. 1

b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.mcnet.sk,

d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,

e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

f) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

5. Pre účely ust. § 43 ods. 4 písm. b) zákona o elektronických komunikáciách v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, Podnik poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr formou služby VZC, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému účastníkovi. Služba VZC je poskytovaná prístupom na webovom sídle Podniku a je chránená autorizačnými a autentifikačnými nástrojmi.

Čl. 8. Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne. Podnik je oprávnený v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka akceptovanej Podnikom, alebo na základe ponuky Podniku prijatej účastníkom.

2. Ak dôjde k zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Čl. 9. Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú. Minimálna doba trvania zmluvy je 1 mesiac.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Podnik na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

3. Účastník môže písomne vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

4. Podnik môže zmluvu písomne vypovedať z dôvodov uvedených v zákone o elektronických komunikáciách. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom

kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Podnik

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,

c) ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,

d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

6. Podnik môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 30 dní po dni splatnosti;

c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku ho neodpojí,

d) opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky zmluvy.

7. Podnik môže písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Podnik môže od zmluvy písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8. Podnik môže písomne odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

9. Podnik môže písomne odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.

10. Oprávnená strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

ČI.10. Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1) Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k

dispozícii v sídle Podniku, a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.mcnet.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2) Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Podniku.

3) Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry späťne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.

4) V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný Podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.

5) Podnik má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to vydaním nového cenníka. V prípade zvýšenia ceny bude Podnik účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka elektronickou poštou.

6) Podnik môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet Podniku primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

7) Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Podniku, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Podnik účastníkovi potvrdenie.

8) Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Podnikom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Podniku. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Podniku a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9) Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Podnikom zvolí elektronicкую formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Podnik vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Podnik nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

10) Podnik sa zaväzuje elektronicкую faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Podnik je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronicкую formou na ním určenú e-mailovú adresu

a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,

b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,

c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre môže byť vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

11) Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s Podnikom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosť, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Podnik nezodpovedá za

porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12) Podnik nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13) V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku, že mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Podnik povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručení účastníkovi, je Podnik povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

14) Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Podnik je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak Podnik je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15) Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Podnik môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

16) Podnik je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Podniku z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči podniku, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

17) V prípade neposkytovania služby zavinenej Podnikom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku odsek 1. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

ČI.11. Zodpovednosť Podniku.

1) Podnik zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak Podnik zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2) Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Podnik nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3) Podnik nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka.

4) Podnik nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Podnik tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník používa nevhodné koncové zariadenie.

Čl. 12. Zodpovednosť účastníka.

1) Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Podniku porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Podniku, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2) Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

Čl.13. Osobné údaje účastníka

1) Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. Podnik je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka

- a)** meno, priezvisko a akademický titul,
- b)** adresu trvalého (prechodného) bydliska,
- c)** rodné číslo a dátum narodenia,
- d)** číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- e)** štátnu príslušnosť, **f)** výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
- g)** označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2) Údaje uvedené v odseku 1 je Podnik oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom

- a)** uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
- b)** fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok, .
- c)** identifikácie účastníkov v interných systémoch Podniku.

3) Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Podnik oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Podnik nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4) Účastník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj osobám oprávneným vymáhať pre Podnik pohľadávky za poskytovanú službu.

5) Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Podniku v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

6) Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III bodu 1 a v záujme svojej účinnej ochrany Podnik môže získavať od iných Podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto Podnikania, ak ide o Podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Podnik poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným Podnikom.

Čl. 14. Doručovanie.

1) Písomnosti bude Podnik doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

2) Účastník bude písomnosti doručovať Podniku na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3) Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4) Podnik je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

5) Podnik je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. Podnik je oprávnený si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť Podniku v lehote stanovenej Podnikom, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

Čl. 15 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EU 2015/2120:

Podnik je povinný zverejňovať: podľa čl. 4 ods.1:

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. Maximálna rýchlosť je zároveň **Proklamovanou** rýchlosťou.

Minimálna rýchlosť je rýchlosť rovnajúca sa 50% rýchlosti maximálnej.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k sieti internet. Hodnota **bežne** dostupnej rýchlosti je **70 percent** z príslušnej **Maximálnej rýchlosti**.

Pri Maximálnej rýchlosti pri programe **Internet Štandard** (10 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,27 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9,3 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 16 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy.

Pri Bežne dostupnej rýchlosti 7 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe **Internet Štandard** je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3,25 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 13,3 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 23 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 6 sekúnd.

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

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia pripojených zariadení, ich kvalitou a množstvom.

Na **kvalitatívne parametre** služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá.

Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od prístupového bodu – čím ďalej je Účastník, tým môže byť dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode; čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade účastníkov využívajúcich napríklad služby Videu na vyžiadanie alebo televízie iných operátorov závisieť od využívanej šírky pásma týmito službami. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach a reklamačnom poriadku. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcej alebo opakujúcej odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Čl.16. Príslušné právo a riešenie sporov.

- 1)** Právne vzťahy medzi Podnikom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- 2)** Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Podnikom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
- 3)** Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
- 4)** Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Čl. 17. Prechodné a záverečné ustanovenia

- 1)** Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Podnikom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- 2)** Podnik je oprávnený meniť a dopĺňať tieto všeobecné podmienky.

TIETO VŠEOBECNÉ PODMIENKY NADOBÚDAJÚ ÚČINNOSŤ DŇA 1.1.2018
DÁTUM ZVEREJNENIA 1.12.2017
VERZIA DOKUMENTU: 3