

# Všeobecné obchodné podmienky na poskytovanie telekomunikačných služieb spoločnosti RAINSIDE s.r.o.

vydané v súlade so zákonom číslo 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“)

---

## PREAMBULA

Spoločnosť RAINSIDE s.r.o. v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu, zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a súvisiacimi právnymi predpismi vydáva tieto všeobecné podmienky za rešpektovania práva koncových užívateľov mať prístup k informáciám a obsahu, šíriť informácie a obsah, používať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu.

## ČASŤ I.

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### Článok 1

- 1) Spoločnosť RAINSIDE s.r.o., IČO: 31 386 946, so sídlom: Teslova 43, 821 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 8201/B (ďalej len „Podnik“) je v súlade so zákonom číslom 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Licencia“) Podnikom, ktorý je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné siete, elektronické komunikačné služby, hlasové služby s využitím protokolov VoIP (voice over IP) a tiež je spoločnosťou, ktorá je v rozsahu svojho predmetu podnikania (svojej činnosti) oprávnená poskytovať aj iné služby.
- 2) V prípade ak sa v Zmluve alebo v ktoromkoľvek inom dokumente, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uvádza pojem „Poskytovateľ“, „spoločnosť RAINSIDE“, „RAINSIDE s.r.o.“, pod takýmto pojmom sa rozumie Podnik, tak ako je definovaný v bode 1 tohto článku.
- 3) Tieto všeobecné podmienky sú vydané v zmysle § 84 ods. 2 Zákona a upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb a osobami, ktoré sú účastníkmi týchto služieb.

## ČASŤ II.

### VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV A VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ

#### Článok 1

##### Základné pojmy

- 1) **Záujemca** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala Podnik o uzavretie Zmluvy spôsobom uvedeným vo Všeobecných obchodných podmienkach.
- 2) **Užívateľ** je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie služby. Za užívateľa sa považuje aj Účastník a Koncový užívateľ, ak Zákon neustanovuje inak, resp. ak vo Všeobecných obchodných podmienkach alebo v Zmluve nie je uvedené inak.

- 3) **Koncový užívateľ** je osoba, ktorá používa službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
- 4) **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s Podnikom Zmluvu.
- 5) **Zmluva** je zmluva o poskytovaní telekomunikačných služieb spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa Podnik zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť Podniku a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť Podniku a využívanie Služieb, je ňou aj zmluva o poskytovaní internetových služieb uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom pred účinnosťou Zákona. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné obchodné podmienky.
- 6) **Zmluvou** sa okrem zmluvy o poskytovaní telekomunikačných služieb rozumie akákoľvek iná zmluva uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom, predmetom ktorej je zriadenie alebo poskytovanie Služieb.
- 7) **Vyššia moc** je akákoľvek okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné podobné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Podniku a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Podnik takúto prekážku predvídal.
- 8) **Služba** je služba elektronickej komunikačnej siete, hlasové služby s využitím protokolov VoIP alebo iná služba poskytovaná Podnikom, ktorých rozsah a podmienky poskytovania upravujú tieto Všeobecné podmienky a Cenník Podniku.
- 9) **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „Sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných Podnikom na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci.
- 10) **Služba VoIP** je Účastníkom vybraná služba, ktorá umožňuje telefonovanie s využitím protokolov VoIP. V rámci služby VoIP je Účastníkovi pridelené geografické alebo negeografické telefónne číslo. Z negeografických telefónnych čísel nie je možné uskutočňovať tiesňové volania.
- 11) **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke alebo v Zmluve. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má Podnik prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 12) **Koncový bod okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť Podniku.
- 13) **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve Podniku, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Zmluvné strany berú na vedomie, že vlastníctvo k Zariadeniam prechádza na Účastníka len vtedy, ak je to uvedené v Zmluve, alebo v Objednávke; v opačnom prípade vlastníctvo k Zariadeniam zostáva Podniku.
- 14) **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na Koncový bod okruhu.
- 15) **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Podnik a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke alebo v Zmluve, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa

nastavenie technických parametrov Sieťe a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.

- 16) **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zariadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované Podnikom podľa Zmluvy.
- 17) **Objednávka** je formulár Podniku, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zariadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zariadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov Podniku potrebné pre Zariadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútorne rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený Koncový bod okruhu. Objednávka sa po jej akceptácii Podnikom stáva neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 18) **Požiadavka na obhliadku** je úkon Podniku, na základe ktorého Podnik preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si Podnik vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 19) **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb Podniku. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov, servisných poplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Aktuálne platný Cenník je zverejnený na Internetovej stránke Podniku.
- 20) **Odovzdávací protokol** je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia Podniku, prostredníctvom ktorých Podnik poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby.
- 21) **Aktivácia Služby** predstavuje úkon Podniku, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok.
- 22) **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon Podniku, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 23) **Porucha** je taký stav Služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 24) **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných Podnikom za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy.
- 25) **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 26) **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok.
- 27) **Prístup do internetu** je pripojenie počítača alebo LAN siete do internetu prostredníctvom siete IP, umožňujúce používať jednotlivé nástroje internetu.
- 28) **ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) je technológia, ktorá poskytuje účastníkovi asymetrický dátový prístup k verejnej službe, pričom v smere od poskytovateľa služby k účastníkovi (downstream) je prenosová rýchlosť dátového signálu vyššia ako v smere od účastníka k poskytovateľovi služby (upstream).
- 29) **DSL modem** je telekomunikačné zariadenie, ktoré umožňuje účastníkovi využívanie širokopásmových telekomunikačných služieb.
- 30) **Flat rate** je služba internetového pripojenia s neobmedzeným prenosom dát.
- 31) **Príhlasovacie meno a heslo** predstavujú súbor znakov, ktoré slúžia na overenie prístupu Účastníka pri prihlasovaní sa k niektorým Službám.
- 32) **Email** je spôsob písania, posielania a prijímania správ v elektronickej forme v elektronických informačných systémoch.
- 33) **Internetové služby** zahŕňajú Služby internetového prístupu a Doplňkové služby.

- 34) **Spam** označuje nevyžiadanú emailovú správu, ktorá bola doručená do emailovej schránky Účastníka. Spam je email, o ktorý príjemca nežiadal a častokrát nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto emailov.
- 35) **Vírus** je počítačový vírus. Počítačový vírus je softvér, ktorý sa od normálnych programov odlišuje tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia Účastníka spolu s inými programami, súbormi alebo emailami. Vírus napríklad poškodzuje údaje a programy, sleduje súkromné siete alebo umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- 36) **Antispam** je špeciálny softvér, ktorý identifikuje a prípadne odstraňuje Spam. Antispam kontroluje všetky Emaily doručované Účastníkovi, ktorý má aktivovanú službu Mailhosting.
- 37) **Antivírus** je špeciálny softvér, ktorý identifikuje a prípadne odstraňuje Vírusy. Antivírus kontroluje všetky Emaily doručované Účastníkovi, ktorý má aktivovanú službu Mailhosting. V prípade identifikácie Vírusu sa Antivírus snaží napadnutý Email vylicit' (odstrániť vírusovú infekciu) a ak to nie je možné odstráni napadnutú prílohu alebo celý Email.
- 38) **Internetová stránka Podniku** je internetová stránka [www.rainside.sk](http://www.rainside.sk) ako aj iná stránka, ktorá prípadne v budúcnosti internetovú stránku [www.rainside.sk](http://www.rainside.sk) nahradí.
- 39) **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.
- 40) **Lokalizačné údaje** sú údaje spracúvané v Sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia Užívateľa Služby.
- 41) **Minimálna rýchlosť** je najnižšia rýchlosť, ktorú sa Podnik zaväzuje poskytnúť Účastníkovi podľa Zmluvy.
- 42) **Maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že bude mať k dispozícii prinajmenšom v určitý čas.
- 43) **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorý môže Účastník očakávať, že bude mať k dispozícii väčšinu času pri prístupe k službe.
- 44) **Proklamovaná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú Podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách.
- 45) **4NET.TV services s.r.o.** je poskytovateľom prevzatého televízneho vysielania, ktorý je oprávnený poskytovať služby retransmisie na základe rozhodnutia o registrácii vydaného Radou pre rozhlasové a televízne vysielanie pod č. Sp.zn.:2015/281/SMU/4 zo dňa 14.04.2015.
- 46) **RAINSIDE TV** je typ služby, ktorý je uvedený v Cenníku (napr. Balík BASIC, Balík STANDARD), ktorý zahŕňa poskytovanie služby Retransmisie tých televíznych, príp. rozhlasových programov, ktoré sú uvedené v Cenníku pri danom type službe RAINSIDE TV.
- 47) **Užívateľské rozhranie:** webové rozhranie, dostupné na internetovej adrese, nevyhnutné pre nastavenie Služieb a programovej ponuky a tiež využívanie a aktiváciu Služieb IPTV, ktoré je chránené užívateľským menom a heslom a je určené pre Užívateľa
- 48) **Set-top-box** je druh koncového zariadenia Účastníka, ktoré obsahuje rozhranie pre pripojenie výstupného zariadenia – televízneho prijímača, alebo zobrazovacej jednotky Účastníka.
- 49) **Televízny archív** je v rámci Služby poskytnutý archív vybraných televíznych programov, v ktorom je zaznamenaný vysielaný televízny program.

## Článok 2

### Výkladové pravidlá

- 1) Všetky pojmy definované v článku 1 majú rovnaký význam aj v ostatných dokumentoch, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, a to v akomkoľvek gramatickom tvare a v prípade, ak je pojem použitý v jednotnom čísle má sa na myslí aj množné číslo a naopak.
- 2) V prípade rozporu medzi Zmluvou, Cenníkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami platí nasledovné poradie výkladu a prednosti: Zmluva, Cenník a Všeobecné obchodné podmienky.

## ČASŤ III. PODMIENKY UZAVRETIA ZMLUVY

### Článok 1

- 1) Na preverenie splnenia podmienok, ktoré sú nevyhnutné na uzavretie Zmluvy a na posúdenie spôsobilosti Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy je Záujemca povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady potrebné na identifikáciu Záujemcu. Podnik je oprávnený najmä požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca nie je povinný poskytnúť svoje osobné údaje, avšak bez ich poskytnutia v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely uvedenom v časti V. Všeobecných obchodných podmienok nebude môcť Podnik riadne plniť Zmluvu, ani posúdiť spôsobilosť Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy, a preto v zmysle odseku 4 písmeno c) tohto článku nebude možné so Záujemcom Zmluvu uzavrieť.
- 2) Ak je Záujemca fyzickou osobou, dokladom nevyhnutným pre jeho identifikáciu je v prípade občana Slovenskej republiky najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka jeho cestovný pas alebo iný doklad totožnosti a doklad o povolení na pobyt na území Slovenskej republiky ak ide o osobu, u ktorej sa v zmysle platných právnych predpisov povolenie na pobyt vyžaduje.
- 3) Ak je Záujemca právnickou osobou, nevyhnutným dokladom pre jeho identifikáciu je doklad preukazujúci jeho právnu subjektivitu a doklad o oprávnení na podnikanie.
- 4) Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípade, ak:
  - a) poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného Podniku poskytujúceho siete alebo služby v oblasti elektronických komunikácií alebo niektorý z týchto podnikov už pred tým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu,
  - c) Záujemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy, vrátane jej neoddeliteľných súčastí.
- 5) V prípade splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy sa jej uzavretie uskutoční spravidla v písomnej forme.
- 6) Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu, ak v Zmluve nie je uvedené inak. V prípade, že nedôjde k podpisu Zmluvy zmluvnými stranami v rovnaký deň, pre nadobudnutie platnosti a účinnosti Zmluvy je rozhodný dátum jej podpisu neskoršie podpisujúcou zmluvnou stranou.
- 7) Účastník uzaviera Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho splnomocneného zástupcu. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie originálom alebo úradne overenou fotokópiou písomného plnomocnenstva s úradne overeným podpisom Účastníka.
- 8) V prípade, že na zriadenie Služby Podnikom bude potrebné vybudovanie nového vnútorného rozvodu z dôvodu, že vnútorné prípojné vedenie nevyhovuje technickým požiadavkám na zriadenie Služby, je možné Zmluvu uzavrieť za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti (alebo príslušnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome) s jeho vybudovaním, ktorý predloží Podniku ešte pred uzavretím Zmluvy.

### Článok 2

#### Práva a povinnosti Podniku

- 1) Podnik má okrem ďalších práv uvedených v Zmluve alebo v niektorej z jej neoddeliteľných súčastí najmä právo:
  - a) požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka podľa odseku 2 pod d) tohto článku,

- b) na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu v súlade so Zmluvou vrátane dokumentov, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy,
  - c) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
  - d) na náhradu škody, ktorú Účastník spôsobil pripojením svojho Zariadenia ku koncovému bodu okruhu a toto Zariadenia nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo nespĺňa technickú špecifikáciu Podniku alebo nebol Podnikom odporučený.
  - e) postúpiť písomnou zmluvou svoju pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 30 dní v omeškani s úhradou svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka,
  - f) aktualizovať v evidenčnom systéme Podniku identifikačné údaje Účastníka, ktorých zmenu Účastník oznámil Podniku. Podnik je povinný aktualizovať identifikačné údaje Účastníka najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenie o zmene,
  - g) uskutočniť prevod práv a povinností zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Podniku, ak nie je dohodnuté inak. Za záväzok voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. Na udelenie súhlasu Podniku s prevodom práv a povinností zo Zmluvy na tretiu osobu nemá Účastník právny nárok. Podnik je najmä oprávnený neudeliť súhlas, ak je v prípade nového Účastníka naplnená niektorá z podmienok, kedy je Podnik oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy v súlade s článkom 1,
  - h) v nevyhnutných prípadoch (napríklad obdobie zvýšeného výskytu počítačových Vírusov alebo iného softvéru v sieti Internet, ktorý spôsobuje posielanie Spamů) regulovať alebo obmedziť odosielanie možného Spamů Účastníkom Služby Mailhosting. Pod pojmom regulácia alebo obmedzenie odosielania Spamů sa rozumie zabránenie odosielania takej komunikácie, ktorá by mohla narušiť integritu Podniku alebo plynulosť poskytovania Služieb,
  - i) Nevystaviť vo Webhostingovej službe dynamické www stránky Účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá.
- 2) Podnik je povinný:
- a) uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 4 článku 1 časti III. Všeobecných obchodných podmienok,
  - b) po nadobudnutí účinnosti Zmluvy poskytnúť Účastníkovi Služby v rozsahu, za podmienok a za cenu dohodnutú v Zmluve,
  - c) oznámiť Účastníkovi dátum zriadenia Služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Účastníkovi prístup k Službe.
  - d) pri uzatvorení Zmluvy získať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 110 ods. 2 písm. a) Zákona,
  - e) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky 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; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
  - f) odstrániť Poruchu služby vplývajúcu na prevádzkovanie a poskytovanie Služby, ktoré vznikli na strane Podniku,
  - g) ukončiť poskytovanie Webhostingových služieb, ak zistí vlastnou kontrolou alebo upozornením tretích osôb, že www stránka Účastníka obsahuje zvukové, obrazové alebo písomné diela, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo všeobecne uznávanými etickými a morálnymi normami. V takomto prípade je Podnik oprávnený bez náhrady a upozornenia odstrániť www stránku Účastníka umiestnenú na serveroch Podniku. Www stránka Účastníka nemôže byť v rozpore s obchodnou politikou Podniku.

Podnik je oprávnený posúdiť a rozhodnúť, či www stránka Účastníka spĺňa znaky uvedené v predchádzajúcich vetách a ktoré z nich sa považujú za podstatné porušenie Zmluvy.

### Článok 3

#### Práva a povinnosti Účastníka

- 1) Okrem ďalších práv uvedených v Zmluve a vo Všeobecných obchodných podmienkach má Účastník právo najmä na:
  - uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 4 článku 1 časti III. Všeobecných obchodných podmienok,
  - poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa platného Cenníka, ak v Zmluve nie je uvedené inak,
  - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré Účastník nezavinil,
  - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Podnikom v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Cenníku, o vrátenie však musí Účastník Podnik požiadať najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby,
  - reklamovanie poskytnutej Služby za podmienok uvedených v Reklamačnom poriadku.
- 2) Účastník je okrem ďalších povinností uvedených v Zmluve a vo Všeobecných obchodných podmienkach povinný najmä:
  - používať Služby za účelom a za podmienok uvedených v Zmluve a jej neoddeliteľných súčastí,
  - platiť riadne a včas cenu za poskytnutú Službu v súlade so Zmluvou, platným Cenníkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami,
  - používať Koncové zariadenie, ktoré spĺňa požiadavky určené všeobecne záväznými právnymi predpismi a Podnikom,
  - nezasahovať a nemanipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami, ktoré sú vo vlastníctve Podniku alebo ktoré sú vo vlastníctve zmluvného partnera Podniku a neumožniť takýto zásah alebo manipuláciu tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
  - poskytovať Podniku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä umožniť Podniku v nevyhnutnom rozsahu údržbu, prevádzku alebo kontrolu zariadení používaných na poskytovanie Služieb,
  - využívať Službu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nesprístupňovať tretím osobám, ak sa Účastník s Podnikom písomne nedohodol inak,
  - bez zbytočného odkladu ohlásiť Podniku poruchu v poskytovaní Služby spôsobom uvedeným vo Všeobecných obchodných podmienkach,
  - oznámiť Podniku zmenu svojich identifikačných údajov najmä zmenu fakturačnej adresy, obchodného mena, IČO, sídla pokiaľ ide o právnickú osobu, zmenu fakturačnej adresy, obchodného mena, miesta podnikania, IČO pokiaľ ide o fyzickú osobu podnikateľa, zmenu mena, priezviska, trvalého bydliska, fakturačnej adresy, prípadne zmenu čísla občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti pokiaľ ide o fyzickú osobu. Účastník je povinný zmenu písomne oznámiť a preukázať ju hodnoverným dokladom do siedmich pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny,
  - nezneužívať Službu takým spôsobom, ktorý by neoprávnene zasahoval do práv Podniku alebo do práv tretích osôb, najmä (ale nielen) spôsobmi pre ktoré môže Podnik oprávnene dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb,
  - doplniť každé oznámenie zaslané Podniku faxom, Emailom alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením originálu Podniku najneskôr do troch pracovných dní, ak nebolo dohodnuté inak. Na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené sa neprihliada.

#### Článok 4

##### Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby

- 1) Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi z dôvodu:
  - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  - nezaplatenia splatnej ceny za Službu, napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 7 dní odo dňa upozornenia, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
  - podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom upozornení Podnikom.Prerušením alebo obmedzením poskytovania Služby z dôvodov uvedených v tomto bode nie je ovplyvnená platnosť, viazanosť alebo doba trvania Zmluvy.
- 2) Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov (napríklad za účelom vykonania nevyhnutnej údržby siete alebo prevádzkových zariadení, prípadne na vykonanie nevyhnutnej opravy prevádzkových zariadení). Takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa prvej vety sa nepovažuje za Poruchu služby a Účastníkovi nepatrí žiadna náhrada za dobu prerušenia alebo obmedzenia v poskytovaní Služby.
- 3) O dočasnom prerušení alebo obmedzení poskytovania Služby podľa bodu 2 tohto článku, bude Podnik Účastníka primeraným spôsobom informovať (napríklad prostredníctvom Internetovej stránky Podniku), ak bude možné takýchto Účastníkov vopred identifikovať a informovať.
- 4) Za zneužívanie Služby podľa bodu 1 tohto článku sa pre účely Zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok považuje najmä ak:
  - sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku, iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby alebo ak takýto podnik odstúpil alebo vypovedal akúkoľvek zmluvu s ním,
  - Účastník použije Službu na iný účel ako je určený v Zmluve alebo poskytne Službu tretej osobe bez písomnej dohody s Podnikom,
  - Účastník použije Službu na podporu, vytvorenie možnosti alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej aktivity, prípadne aktivity, ktorá je v rozpore s dobrými mravmi alebo ktorá je spojená s prenosom urážlivej, zlomyseľnej a obťažujúcej komunikácie,
  - Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, prípadne sa akýmkoľvek spôsobom čo i len pokúsi o preťaženie Siete alebo uskutoční pokus namierený proti integrite Podniku,
  - Účastník neoprávnene zasiahne do Zariadení Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, čo i len z nedbanlivosti.

#### Článok 5

##### Zmena Zmluvy

- 1) Zmenu Zmluvy je možné dohodnúť na základe písomnej dohody zmluvných strán alebo formou dodatku k Zmluve, ak nie je dohodnuté alebo v Zmluve, prípadne vo Všeobecných obchodných podmienkach uvedené inak.
- 2) Podnik je oprávnený podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy uhradením všetkých doteraz neuhradených splatných záväzkov Účastníka za poskytnuté Služby alebo zložením zábezpeky. Podnik nie je oprávnený vyhovieť žiadosti Účastníka najmä počas doby, kedy je poskytovanie Služby dočasne prerušené alebo obmedzené, v prípade plynutia výpovednej doby, v prípade, ak je Účastník v omeškaní s úhradou splatnej ceny za poskytované Služby alebo v prípade, ak je dojednaná minimálna doba využívania Služby.
- 3) Podnik má právo jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve. Za zmenu zmluvných podmienok možno považovať najmä zmenu poskytovanej Služby vrátane zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny



za poskytované služby, kvality, rozsahu služby alebo zmenu inej zmluvnej podmienky alebo zrušenie poskytovanej Služby. Za zmenu zmluvných podmienok sa považuje aj zmena alebo doplnenie Všeobecných obchodných podmienok.

- 4) Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok vhodným spôsobom (napríklad písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky) a najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok.
- 5) Podstatnou zmenou zmluvných podmienok podľa predchádzajúceho bodu sa rozumie zvýšenie ceny poskytovanej Služby alebo ktorákoľvek iná zmena, ktorá u Účastníka spôsobuje rozšírenie povinností, obmedzenie alebo zhoršenie práv, ktoré si Podnik s Účastníkom dohodol v Zmluve. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 6) Zmena zmluvných podmienok je účinná dňom, ktorý je uvedený v oznámení Podniku o zmene zmluvných podmienok, v písomnej dohode zmluvných strán alebo ktorý je uvedený v dodatku k Zmluve.

## Článok 6

### Doba trvania a zánik Zmluvy

- 1) Ak doba trvania Zmluvy nie je v Zmluve určená inak platí, že bola uzavretá na dobu neurčitú.
- 2) Zmluva zaniká:
  - uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - dohodou zmluvných strán,
  - výpoveďou,
  - odstúpením od zmluvy,
  - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
  - iným spôsobom vyplývajúcim zo Zmluvy alebo zo Všeobecných obchodných podmienok.
- 3) Účastník môže Zmluvu, ktorá bola uzavretá na dobu neurčitú, vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Zmluvu uzavretú na dobu určitú nie je Účastník oprávnený vypovedať, ak sa s Podnikom nedohodne inak.
- 4) Ak Účastník vypovie Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú pred skončením doby viazanosti, alebo ak vypovie Zmluvu pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, bez vzájomnej dohody, zaväzuje sa Účastník jednorazovo a do 30 dní uhradiť Podniku zmluvnú pokutu. Zmluvná pokuta bude Účastníkovi vyúčtovaná faktúrou na sumu vo výške rovnajúcej sa súčinu sumy celkovej Mesačnej odplaty dohodnutej zmluvnými stranami priamo v Zmluve a počtu mesiacov ostávajúcich do konca doby viazanosti alebo doby trvania Zmluvy.
- 5) Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú:
  - ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
  - ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov vzniku alebo vzrastu priamych finančných nákladov spojených s poskytovaním Služby, ktoré preyšujú cenu za poskytované Služby dohodnutú v Zmluve,
  - z dôvodu modernizácie telekomunikačnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby poskytovanej na základe Zmluvy. Podnik je v tomto prípade povinný doručiť Účastníkovi spolu s výpoveďou aj ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zariadením.
- 6) Výpovedná lehota je jeden mesiac, ak nie je v Zmluve uvedené inak a je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7) Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
  - neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, ktoré Podnik Účastníkovi oznámil; Účastník má právo od Zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny,

- Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok; Účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok,
  - Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
  - Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote uvedenej v bode 6 článku 1 VII. časti Všeobecných obchodných podmienok; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 8) Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 6 tohto článku len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 9) Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak účastník:
- opakovane neoprávnené zasahuje do Zariadenia Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie, ktoré je v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
  - údaje uvedené Účastníkom v Zmluve sa dodatočne preukážu ako nepravdivé a následkom toho by mohla vzniknúť Podniku ujma.
- 10) Odstúpením od zmluvy sa Zmluva zrušuje okamihom, keď bol prejav vôle jednej zmluvnej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej zmluvnej strane, ak nie je dohodnuté inak.
- 11) Zmluva zanikne v celom rozsahu v prípade, ak Podnik zistí, že poskytovanie Služby v požadovanom mieste a v dohodnutom rozsahu a v potrebnej kvalite je technicky neuskutočniteľné. Zmluva zaniká okamihom doručenia písomného oznámenia Podniku o technickej neuskutočniteľnosti Služby dohodnutej v Zmluve. V dôsledku takéhoto zániku Zmluvy nemá žiadna zo zmluvných strán nárok na náhradu škody.
- 12) Ak Účastník vypovie alebo odstúpi od riadne uzavretej Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním, resp. nekonaním, zmarí Pripojenie alebo Aktiváciu Služby, je povinný zaplatiť Podniku náklady, ktoré Podniku vznikli v súvislosti so zriadením Služby.
- 13) Zmluvu je možné ukončiť aj písomnou dohodou zmluvných strán. Účastník, ktorý má záujem Zmluvu ukončiť písomnou dohodou je povinný písomne Podnik požiadať o uzavretie takejto dohody, pričom Podnik nie je povinný takúto žiadosť akceptovať, najmä ak ide o Zmluvu, kde je dojednaná minimálna doba využívania Služby alebo v súvislosti s akceptáciou takejto žiadosti je oprávnený žiadať od Účastníka, aby uhradil svoje finančné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy.
- 14) Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi zriaďovacie a aktivačné poplatky za tie aktívacie Služby, ktoré Podnik uskutočnil. Účastník je povinný vrátiť Podniku Zariadenia, ktoré sú vo vlastníctve Podniku a ktoré mu boli poskytnuté za účelom využívania Služby po dobu trvania Zmluvy. Ak Účastník nevráti tieto zariadenia spôsobom, ktorý si zmluvné strany dohodli, je Účastník povinný za porušenie tejto povinnosti uhradiť Podniku zmluvnú pokutu v sume 100 EUR (slovom: jednosta euro). Týmto však nie je dotknutý nárok Podniku na náhradu škody.
- 15) Pri zániku Zmluvy zašle Podnik Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

## ČASŤ IV. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

### Článok 1

- 1) Cena za poskytované Služby je dohodnutá zmluvnými stranami priamo v Zmluve. Ak tomu tak nie je, vzťahuje sa na ňu cena uvedená v Cenníku, ktorý je zverejnený na Internetovej stránke Podniku.
- 2) Pre určenie výšky ceny Služieb, účtovaných podľa odpočtu poskytnutých Služieb, je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Podniku.
- 3) Účtovanie za poskytnuté Služby sa začína dňom začatia poskytovania Služby, ak nie je dohodnuté inak.
- 4) Cena za poskytované Služby je vyúčtovaná faktúrou po skončení zúčtovacieho obdobia. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 5) Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v elektronickej forme, ktorú Podnik zasiela Účastníkovi na adresu uvedenú v Zmluve.
- 6) Podnik je oprávnený dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za aktuálne zúčtovacie obdobie.
- 7) Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo Zmluvy riadne a včas. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje taká úhrada, ktorá je jednak pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti a zároveň obsahujúca správne uvedené identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre. Identifikačnými znakmi úhrady sú najmä variabilný symbol, fakturovaná suma a číslo účtu. V prípade nepripísania úhrady v prospech účtu Podniku v súlade s pokynom Účastníka je Účastník povinný reklamovať túto skutočnosť voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 8) V prípade kúpy tovaru je Účastník povinný zaplatiť dohodnutú kúpnu cenu v lehote podľa bodu 10 tohto článku, ak v Zmluve alebo v dodatku k Zmluve nie je uvedené inak.
- 9) Ak Účastník uhrádza cenu za poskytované Služby zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná na účet Podniku v stanovenej výške a včas.
- 10) Splatnosť faktúry je v lehote 20 dní od vystavenia faktúry.
- 11) Ak Účastník neuhradí v lehote splatnosti cenu za poskytovanú Službu alebo akýkoľvek iný peňažný záväzok, ktorý má voči Podniku, Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania a Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou - nepodnikateľom je oprávnený účtovať úrok z omeškania podľa právnych predpisov občianskeho práva. V prípade, že platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania v zákonnej výške.
- 12) Poskytovanie Služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške podľa príslušných právnych predpisov, ak nie je určené inak.
- 13) Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu.
- 14) Účastník je oprávnený uhradiť cenu za poskytovanú Službu bankovým prevodom alebo vkladom na účet Podniku. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr vrátane prijatie preplatiek úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 15) Podnik je oprávnený písomne, emailom alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú sumu, ak neuhradil cenu za poskytované Služby alebo inú dlžnú sumu vyúčtovanú faktúrou v lehote splatnosti a určí mu dodatočnú 7 dňovú lehotu na zaplatenie, ktorá začína plynúť odo dňa upozornenia. Podnik je oprávnený účtovať si za upozornenie podľa prechádzajúcej vety poplatok vo výške uvedenej v Cenníku.
- 16) Podnik je oprávnený účtovať si za obnovenie poskytovania služby, ktorá bola dočasne prerušená, poplatok vo výške uvedenej v Cenníku.

## ČASŤ V. OCHRANA OSOBNÝCH, PREVÁDZKOVÝCH A LOKALIZAČNÝCH ÚDAJOV

### Článok 1

- 1) Podnik je na základe Zákona číslo 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v zмене a doplnení niektorých zákon a Nariadení GDPR (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) oprávnený získavať a spracúvať v informačných systémoch údaje Účastníka, ktorými sú:
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti Účastníka, štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, alebo
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo Účastníka, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo
  - c) obchodné meno a sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, identifikačné údaje osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby,
  - d) telefónne číslo alebo iný identifikátor Účastníka, fakturačná adresa, označenie Účastníka, ako aj ďalšie údaje, ktoré sú súčasťou Zmluvy,
  - e) údaje o vyúčtovaní Služieb, výška neuhradených záväzkov, ako aj iné údaje, ktoré vzniknú v súvislosti s plnením Zmluvy.
- 2) Ak nie je ďalej uvedené inak, Podnik je oprávnený na základe Zákona a zákona o ochrane osobných údajov získavať a spracúvať údaje uvedené v bode 1 aj bez súhlasu Účastníka v nevyhnutnom rozsahu na účely:
  - a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny a ukončenia,
  - b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
  - c) vypracovania zoznamu Účastníkov.

Podnik má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činností koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
3. Údaje uvedené v predchádzajúcom bode bude Podnik spracúvať po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Podniku za poskytnuté služby, v prípade vybavovania podaní účastníka alebo splnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.
4. Podnik je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený bez súhlasu Účastníka spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku s Účastníkom a evidencie týchto údajov.
5. Podnik je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnený 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.
6. Podnik je povinný 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 odo dňa uskutočnenia komunikácie počas
  - a) 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu,

- b) 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.
7. Podnik je oprávnený spracúvať bez súhlasu Účastníka aj iné údaje, ktoré o Účastníkovi získa. Takéto spracúvanie je možné výlučne za podmienky, že je dovoľené príslušnými právnymi predpismi (napr. ak je to nevyhnutné na ochranu zákonných práv a právom chránených záujmov Podniku) a len v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu. Podnik môže získavať a spracúvať v nevyhnutnom rozsahu a na čas potrebný aj osobné (identifikačné) údaje týkajúce sa zástupcov Účastníka v akom je takéto spracúvanie potrebné na účely evidencie a určenia konkrétnej osoby ako osoby oprávnenej konať v mene Účastníka pri určitých úkonoch na základe splnomocnenia zástupcu. Podnik bude spracúvať údaje o Adresátovi za účelom vedenia evidencie oprávnených zástupcov Účastníka na prijímanie písomností a na účely plnenia rozsahu udeleného plnomocnenstva pre potreby doručovania písomností určených Účastníkovi prostredníctvom Adresáta, a to po dobu doručovania písomností až do vysporiadania akýchkoľvek nárokov Podniku voči Účastníkovi v súvislosti s poskytovaním služieb Účastníkovi alebo doručovaním prostredníctvom Adresáta; uvedením údajov o Adresátovi Účastník súčasne potvrdzuje, že je oprávnený takéto údaje Podniku poskytnúť a zodpovedá za ich pravdivosť.
  8. Zaujemca alebo Účastník taktiež berie na vedomie, že Podnik je oprávnený na účely uzatvorenia Zmluvy získavať osobné údaje uvedené v bode 1 písm. a) tohto článku, ak ide o fyzickú osobu, formou kopírovania preukazu totožnosti alebo formou elektronického odčítavania údajov z preukazu totožnosti. V prípade, ak týmto spôsobom budú získané osobné údaje uvedené na preukaze totožnosti nad rámec údajov uvedených v bode 1 písm. a), Podnik nebude uvedené údaje ďalej spracúvať na akékoľvek účely, ak na to dotknutá osoba nedá súhlas, s výnimkou uloženia kópie preukazu totožnosti v príslušnom informačnom systéme.
  9. Podnik spracúva osobné údaje Účastníkov alebo Zaujemcov, ktoré je oprávnená spracúvať na základe zákona alebo udeleného súhlasu s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania v závislosti od účelu spracúvania. Účastník, Užívateľ alebo Zaujemca berie na vedomie, že Podnik je oprávnený v súlade s § 6 zákona o ochrane osobných údajov poveriť na základe písomnej zmluvy alebo poverenia spracúvaním jeho osobných údajov inú právnickú alebo fyzickú osobu, tzv. sprostredkovateľa. Poverenie sprostredkovateľa Podnik oznamuje dotknutým osobám zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na internetovej stránke Podniku.
  10. Podnik zlikviduje osobné údaje bezodkladne potom, ako:
    - a) boli ukončené všetky zmluvné vzťahy medzi Účastníkom a Podnikom,
    - b) zanikli všetky záväzky Účastníka voči Podniku,
    - c) boli vybavené všetky reklamácie a žiadosti Účastníka voči Podniku,
    - d) boli vzájomne vysporiadané všetky ďalšie práva a povinnosti medzi Účastníkom a Podnikom, a
    - e) boli naplnené všetky účely spracúvania stanovené právnymi predpismi alebo účely spracúvania, na ktoré dal Účastník, príp. Zaujemca súhlas, a zanikli všetky povinnosti Podniku stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré by si vyžadovali uchovávanie osobných údajov Účastníka, alebo ktoré by bez ich uchovania nebolo možné splniť. Tým nie je dotknuté právo Podniku spracúvať osobné údaje Účastníka na účely poštového styku.
  11. Podnik má právo získavať osobné údaje Účastníka alebo jeho zástupcu aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom, alebo iným vhodným spôsobom. V zmysle Zákona má Podnik právo požadovať od Účastníka alebo jeho zástupcu pri uzavieraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti a vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
  12. Podnik sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi.
  13. Podnik má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 1 tohto článku s inými podnikmi elektronických komunikácií,

ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.

14. Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo voči Podniku namietat' voči:
  - a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
  - b) využívaní osobných údajov uvedených v § 13 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 13 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu.
15. Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo voči Podniku:
  - a) namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 13 ods. 1 písm. c), d), e), f) zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, Podnik je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia,
  - b) nepodrobiť sa rozhodnutiu Podniku, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať Podnik o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Podnik je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Podnik informuje dotknutú osobu v lehote 30 dní od prijatia požiadavky. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak rozhodnutie bolo prijaté v priebehu uzatvárania alebo plnenia zmluvy uzatváranej medzi Podnikom a dotknutou osobou za predpokladu, že sa vyhovelo požiadavke dotknutej osoby, ktorá je obsahom zmluvy, alebo dotknutej osobe bolo na základe dohody udelené právo kedykoľvek počas platnosti zmluvy uplatniť svoj názor.
16. Dotknutá osoba má právo nesúhlasit' s rozhodnutím Podniku uskutočniť prenos osobných údajov do tretej krajiny, ktorá nezaručuje primeranú úroveň ochrany po ich získaní, a odmietnuť prenos svojich osobných údajov do takejto tretej krajiny, ak sa má prenos vykonať na základe písomného súhlasu dotknutej osoby.
17. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať o tom oznámenie úradu na ochranu osobných údajov.
18. Podnik vyhovie požiadavkám dotknutej osoby podľa tejto časti a písomne ju informuje najneskoršie do 30 dní od ich prijatia.
19. Pokiaľ v tomto článku alebo v Zákone nie je uvedené inak, podmienky spracúvania a ochrany údajov podľa tohto článku sa nevzťahujú na údaje týkajúce sa právnických osôb.

## Článok 2

### Telekomunikačné tajomstvo

- 1) Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) 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; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

- c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
- 2) Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú telefónne číslo, identifikačné a osobné údaje Účastníka a Užívateľa, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.
  - 3) Podnik je ako komunikujúca osoba oprávnená vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie Účastníka, Užívateľa či inej komunikujúcej osoby s Podnikom (napr. volania na linky oddelenia Služieb zákazníkom, e-mail, úkony Účastníka elektronickými komunikačnými prostriedkami, prostredníctvom ktorých sa aktivujú, deaktivujú, menia, ovládajú alebo inak obsluhujú plnenia poskytované podľa Zmluvy), ktorými môžu byť zachytené takto zaznamenateľné prejavy osobnej povahy volajúcej osoby, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie či deaktivácie Služby, resp. jej zložiek, alebo iných plnení poskytovaných v súvislosti so Službou, či zaznamenania zmien Zmluvy, pokiaľ sa realizujú takouto formou, na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka alebo Užívateľa, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných plnení, na účely vyhodnocovania reklamácií poskytovaných plnení, či iných námietok alebo sťažností komunikujúcich osôb a pod. Vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov Podniku ako dôkazný prostriedok v konaní pred súdmi alebo inými orgánmi verejnej moci.
  - 4) Podnik, ako aj tretia strana, poskytujúca prostredníctvom siete Účastníkovi služby s pridanou hodnotou je oprávnená zaznamenávať a dočasne uchovávať obsah prenášaných správ týkajúcich sa týchto služieb s pridanou hodnotou, ako aj súvisiace prevádzkové údaje, ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník objednal alebo aktivoval, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie takejto služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, Užívateľ, Podnik alebo tretia strana poskytujúca službu s pridanou hodnotou.

## ČASŤ VI.

### ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU

#### Článok 1

- 1) Podnik a Účastník, ktorý je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak.
- 2) Podnik a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Podnik zodpovedá za škody spôsobené zavineným porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby.
- 3) Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
  - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, a to najmä v prípade, ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotexové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti a pod.);
  - b) využitím služieb sprístupnených v sieti Podniku, ktoré sú poskytované treťou stranou,
  - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo Koncového zariadenia alebo iného zariadenia zo strany Účastníka,

- d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet a komunikáciu cez sieť internet,
  - e) použitím Koncového zariadenia alebo iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci Slovenskej republiky alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
  - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou;
  - g) prevádzkou telekomunikačných rozvodov alebo telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,
  - h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
- 4) Podnik ďalej nezodpovedá:
- za škodu, ktorá vznikla z dôvodu Vírusu, ktorý obsahoval email Účastníka alebo ktorý bol súčasťou emailu Účastníka aj napriek antivírovej kontrole. Podnik nezaručuje 100 % účinnosť Antivírusu,
  - za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vymazania Zavíreného emailu, a to aj v prípade, že sa v skutočnosti nejednalo o Zavírený email,
  - za stratu alebo poškodenie údajov, informácií, elektronických súborov a dát Účastníka, ani za prípadný ušlý zisk.
- 5) Podnik nezodpovedá za škodu, ktorú Účastník spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, Internetových služieb alebo iným neoprávneným konaním.
- 6) Podnik je oprávnený na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní zablokovať prístup k číslam alebo službám čísel a zadržať platby za prepojenie alebo iné služby, pričom nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom takejto žiadosti. Toto konanie Podniku nezakladá právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi Podnikom.
- 7) Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú:
- a) porušením povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil Účastník využívanie Služieb, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) neoprávneným využívaním Služby alebo telekomunikačného zariadenia zo strany Účastníka; Účastník je povinný zároveň uhradiť cenu za využívanie Služby alebo zariadenie podľa Cenníka,
  - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnené nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť.
- 8) Účastník výlučne zodpovedá za ochranu svojho počítača a iných zariadení pred Vírusmi, Spamom a inými rôznymi druhmi počítačových infiltrácií, tiež zodpovedá za všetky škody, ktoré mu v súvislosti s týmto vzniknú.
- 9) Účastník je zodpovedný za obsah www stránok, ktoré nahral a vystavil.
- 10) Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súcinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napríklad použiť náhradné spôsoby komunikácie a dosiahnutia účinkov sledovaných využitím Služieb); povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.
- 11) Účastník si môže voči Podniku uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku zavinenej porušenia povinností Podniku, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči Podniku.

## **Časť VII. REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 1**



- 1) Reklamačný poriadok informuje Účastníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie služieb ponúkaných a poskytovaných Podnikom.
- 2) Účastník je oprávnený uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytované Služby, v prípade kvality poskytnutých Služieb alebo vo veci namietnutia inej vady súvisiacej s poskytovanou Službou.
- 3) Reklamáciu je Účastník povinný uplatniť písomne na adresu Podniku, a to v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť sa namieta, alebo vzniku skutočnosti, zakladajúcej dôvod na podanie reklamácie, inak sa na podanie neprihliada ako na reklamáciu.
- 4) Účastník je povinný v písomnej reklamácií uviesť najmä svoje identifikačné údaje v rozsahu v akom sú uvedené v záhlaví Zmluvy, opis Služby, ktorej sa reklamácia týka, čo je predmetom reklamácie a čoho sa Účastník voči Podniku domáha. Ak Účastník na podanie reklamácie splnomocní tretiu osobu je Podnik oprávnený požadovať od takejto osoby predloženie písomného plnomocnenstva s úradne overeným podpisom splnomocniteľa.
- 5) Podnik je oprávnený požiadať Účastníka na doplnenie reklamácie, ak tá nespĺňa niektoré z podmienok uvedených v prechádzajúcich bodoch tohto článku. V tomto prípade začína lehota na prešetrenie reklamácie zo strany Podniku plynúť od momentu odstránenia zistených nedostatkov a splnenia podmienok pre podanie reklamácie zo strany Účastníka.
- 6) Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie, ktorá obsahuje všetky náležitosti podľa bodu 4) tohto článku, Účastníkom u poskytovateľa a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie Podnikom.
- 7) Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Služby. To znamená, že podanie reklamácie nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytované Služby riadne a včas. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 8) Účastník má právo informovať sa kedykoľvek o stave reklamačného konania rovnakým spôsobom ako možno reklamáciu uplatniť, t.j. zaslaním písomne na adresu Podniku alebo na zákaznícku e-mailovú adresu Podniku [info@rainside.sk](mailto:info@rainside.sk).
- 9) Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie podľa prvej a druhej vety tohto bodu Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 10) V prípade, že Podnik reklamáciu nevybaví v lehotách uvedených v bode 9) tohto článku, je Účastník oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 11) Podnik v zmysle platných právnych predpisov vedie evidenciu reklamácií.
- 12) Ak sa preukáže reklamácia Účastníka ako opodstatnená, má Účastník v závislosti od predmetu reklamácie nárok na vrátenie pomernej časti ceny, ktorá mu bude zúčtovaná najneskôr v najbližšom fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období v ktorom bola fakturácia uznaná, prípadne má nárok na výmenu alebo opravu vadných zariadení, ktoré sú vo vlastníctve Podniku. Podnik sa môže s Účastníkom dohodnúť aj na inom spôsobe odškodnenia.

## Článok 2

- 1) Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom. Účastník si môže toto svoje právo uplatniť voči Podniku žiadosťou, v ktorej je uvedená celková doba neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 2) Za začiatok Poruchy pre účely uplatnenia práva podľa bodu 1 tohto článku sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy Účastníkom, ak nie je Podniku známy technicky preukázateľný skutočný čas začiatku Poruchy a za koniec sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy.
- 3) Účastník je povinný Podniku bezodkladne oznámiť všetky poruchy alebo iné vady v kvalite poskytovanej Služby telefonicky na zákaznícke kontaktné čísla +421 2 3300 4200 alebo +421 2 4445 0123. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu poruchy obsahovať aj identifikačné údaje Účastníka ako obchodné meno, IČO, číslo Zmluvy, miesto poskytovania Služby a kontaktné údaje osoby, ktorú môže Podnik kontaktovať za účelom čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy. Účastník je zároveň povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne na emailovú adresu hotline@rainside.sk alebo info@rainside.sk a to bezodkladne po jej telefonickom nahlásení. Písomné nahlásenie musí obsahovať rovnaké údaje ako telefonické nahlásenie.
- 4) Nárok Účastníka podľa bodu 1 tohto článku nevzniká v tom prípade, ak bol výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo Koncovým zariadením Účastníka, výpadkom elektrického napájania Koncového zariadenia, prerušením alebo obmedzením poskytovania Služby z dôvodov uvedených v článku 4 III. časti .
- 5) V prípade keď bol výpadok Služby zavinený Účastníkom, môže ten požiadať Podnik o odstránenie poruchy, pričom si je vedomý, že odstránenie poruchy na poskytovanej Službe môže byť Podnikom spoplatnené v zmysle Cenníka.

## ČASŤ VIII.

### POPIS A ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽIEB

#### Článok 1

Podnik poskytuje najmä Internetové služby, všetky podľa platného Cenníka.

#### Článok 2

##### Služby internetového prístupu

- 1) Podnik poskytuje Služby internetového prístupu prostredníctvom technológie ADSL, optickej technológie alebo rádiovkej technológie (ďalej aj „Programy služby“).
- 2) Súčasťou Služieb internetového prístupu je zriadenie a prevádzkovanie Prístupu do siete Internet.
- 3) Rýchlosť prenosu dát závisí od Programu služby, ktorý si Účastník vyberie, pričom minimálna, bežne dostupná, maximálna a proklamovaná rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci konkrétneho Programu služby Podniku sa uvádza priamo v Zmluve.<sup>1</sup>
- 4) Podnik v súčasnosti ponúka Programy služby s nasledovnými rýchlosťami sťahovania a odosielania dát:

Názov Služby	Proklamovaná rýchlosť	Maximálna rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť	Minimálna rýchlosť
<b>GARANT</b>	Podľa špecifikácie uvedenej v Zmluve	100 %	100 %	100 %
<b>SOHO</b>	Podľa špecifikácie uvedenej v Zmluve	100 %	90 %	50 %
<b>SME</b>	Podľa špecifikácie uvedenej v Zmluve	100 %	90 %	50 %
<b>HURRICANE</b>	Podľa špecifikácie uvedenej v Zmluve	100 %	90 %	50 %
<b>ADSL</b>	8192/1024 Kbps	100 %	Bez garancie	Bez garancie
<b>ADSL</b>	15360/1024 Kbps	100 %	Bez garancie	Bez garancie

<sup>1</sup> Vplyv rýchlosti internetového pripojenia na množstvo a rýchlosť prenosu dát sa prepočítava vzorcom, kde sa rýchlosť pripojenia v bitoch vydá osmimi (1 MB/s = Mbps : 8), t.j. pri rýchlosti pripojenia 10 Mbps je prenos dát 1,25 MB/s, teda pri súbore o veľkosti 1 GB by došlo k jeho stiahnutiu alebo odoslaniu za približne 13 minút.

- 5) S výnimkou služby GARANT nie je rýchlosť prenosu v jednotlivých Programoch služby garantovaná, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných obchodných podmienkach nie je uvedené inak.
- 6) Všetky Programy služby ponúkané Podnikom sú štandardne dátovo neobmedzené.
- 7) Podnik poskytuje služby internetového prístupu len vo vybraných lokalitách a podľa technických možností Podniku. Prístupné lokality sú uvedené na Internetovej stránke Podniku.
- 8) Pripojenie prostredníctvom ADSL technológie umožňuje Účastníkovi prístup k širokopásmovým službám internetu pomocou technológie ADSL pri využití metalického prenosového média.
- 9) Pripojenie prostredníctvom optickej technológie umožňuje Účastníkovi prístup k širokopásmovým službám internetu pomocou optickej technológie pri využití optického prenosového média.
- 10) Pripojenie prostredníctvom rádiovkej technológie umožňuje Účastníkovi prístup k širokopásmovým službám internetu pomocou rádiovkej technológie pri využití rádiového prenosového média.
- 11) V prípadoch, kedy je pre zriadenie Služby internetového prístupu potrebný prístup ku Koncovému bodu okruhu, je Účastník povinný takýto prístup Podniku umožniť.
- 12) Podnik pri Programoch služieb štandardne uplatňuje v rámci riadenia prevádzky opatrenie vo forme agregácie, s výnimkou služby linky GARANT, pri ktorej sa agregácia neuplatňuje. Agregácia sa v praxi prejavuje možným znížením aktuálnej rýchlosti, najmä v časoch špičiek.<sup>2</sup> Podnik pri Programoch služieb uplatňuje nasledovné agregácie:
  - Linky SOHO = maximálna agregácia 1:5,
  - Linky SME = maximálna agregácia 1:5,
  - Linky HURRICANE = maximálna agregácia 1:25,
  - Linky ADSL = maximálna agregácia 1:50.

### Článok 3

#### Doplnkové služby

- 1) Doplnkovými službami k Službám internetového prístupu je služba Webhosting, Mailhosting, FTP, Serverhosting, Virtual serverhosting, služba VoIP a IP TV.
- 2) Služba Mailhosting spočíva v zriadení a prevádzkovaní emailových schránok, emailového koša pre doménu alebo emailového servera.
- 3) Webhostingová služba spočíva v zriadení a prevádzkovaní virtuálneho www servera na technických prostriedkoch Podniku.
- 4) FTP – Služba FTP spočíva v zriadení a prevádzkovaní virtuálneho FTP servera na technických prostriedkoch Podniku.
- 5) Serverhosting – Umiestnenie a prevádzka dedikovaného servera v priestoroch Podniku.
- 6) Virtual serverhosting – Prevádzka virtuálneho servera na technických prostriedkoch Podniku.
- 7) V rámci Služby VoIP (Voice over IP) sa poskytujú tieto druhy volaní:
  - odchádzajúce volania z Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia RAINSIDE s.r.o. na všetky smery alebo vybrané smery (miestne, medzimestské, medzinárodné volania, volania do mobilných sietí a iné, podľa výberu Účastníka a technických možností spoločnosti RAINSIDE s.r.o.), ak je súčasťou Služby možnosť uskutočňovať takéto volania a
  - prichádzajúce volania.

Účastník používajúci Službu, ktorá umožňuje uskutočňovať odchádzajúce volania vykonáva volanie voľbou prípojného čísla inej stanice v miestnom, medzimestskom alebo medzinárodnom styku. Služba je poskytovaná nepretržite, ak Zákon alebo Podmienky nestanovujú inak. Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových zariadení, ktorým bolo v rámci Služby pridelené geografické účastnícke číslo. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti

---

<sup>2</sup> V prípade, že Účastník má zakúpenú službu, v rámci ktorej má pridelenú maximálnu prenosovú rýchlosť 100 Mbps a agregácia tohto pripojenia je 1:5, z tejto agregácie vyplýva, že Účastníkom je garantovaná prenosová rýchlosť 20 Mbps (100 Mbps/5).

bezplatné, pričom spoločnosť RAINSIDE s.r.o. je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice:

- číslo 112 – tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém
  - číslo 150 – hlásenie požiarov
  - číslo 155 – zdravotnícka záchranná služba
  - číslo 158 – polícia.
- 8) Služba IPTV (Internet Protocol Television) predstavuje televízne vysielanie šírené prostredníctvom širokopásmového Internetu poskytovaná v rámci vlastnej elektronickej komunikačnej siete alebo elektronickej komunikačnej siete tretích strán ako služba OTT.
- 9) Základným predpokladom poskytovania Služby je uzavretie zmluvy medzi spoločnosťou RAINSIDE s.r.o. a Účastníkom a to v písomnej forme.
- 10) Predpokladom prístupu k službe je tiež pripojenie funkčných koncových zariadení za odplatu. Koncové zariadenie Účastníka (tiež ako „Zariadenie“) je koncové zariadenie alebo aplikácia používaná Účastníkom na príjem kódovaného signálu obsahujúceho vysielanie televíznych a rozhlasových programov, vrátane Doplnkových služieb.
- 11) Služba IPTV nemusí byť dostupná každému Užívateľovi alebo môže byť dostupná v obmedzenom rozsahu alebo kvalite. Toto je závislé od kvality pripojenia k sieti Internet, resp. od kvality siete elektronických komunikácií, ku ktorej je Užívateľ pripojený, a od uzavretých zmluvných vzťahov medzi Prevádzkovateľom a operátorom prevádzkujúcim sieť elektronických komunikácií, ku ktorej je Užívateľ pripojený.
- 12) Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľov rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré poskytovateľ preberá. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu programov (TV staníc). Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb. Poruchu funkčnosti Internetu ohlasuje Účastník u svojho poskytovateľa Internetu.
- 13) Pokiaľ to Poskytovateľ umožní, je možné Službu IPTV využívať v rámci jednej Aktívnej prípojky na viacerých Zariadeniach, môže mať Užívateľ pre užívanie Služby IPTV registrované v jeden okamih najviac 4 (štyri) zariadenia (set-top box/smartphone/tablet/PC).
- Prístupové údaje sú prihlasovacie meno a heslo, ktoré sú Účastníkovi vytvorené pri podpise Zmluvy.

## ČASŤ IX.

### DOHODA O ÚROVNI KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY

#### Článok 1

- 1) Podnik a Účastník sa môžu v Zmluve dohodnúť, že Podnik bude poskytovať Účastníkovi Službu so zárukou dodržiavania prevádzkových hodnôt parametrov na úrovni stanovenej v Zmluve alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach.
- 2) Na základe Dohody o úrovni kvality poskytovanej služby (ďalej len „Dohoda o úrovni kvality“) sa Podnik zaväzuje garantovať Účastníkovi mesačnú dostupnosť Služby a dobu nástupu na opravu Poruchy.
- 3) V prípade nedodržania záväzku Podniku podľa bodu 2 tohto článku patrí Účastníkovi v príslušnom kalendárnom mesiaci zľava z dohodnutej mesačnej ceny za poskytovanie Služby.
- 4) Podnik nevykonáva pri poskytovaní hlasových služieb postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by mali negatívny vplyv na kvalitu poskytovaných služieb. Účastník berie na vedomie, že Podnik nemôže garantovať kvalitu hlasovej služby v prípade, že medzi Sieťou a bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka, ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami Podniku, nie sú

v správe Podniku, alebo pokiaľ má Účastník zabezpečené pripojenie od iného internetového provider-a (poskytovateľa). To môže mať za dôsledok zníženie kvality hlasovej služby prípadne jej výpadky.

- Účastník je povinný Podniku bezodkladne oznámiť všetky poruchy alebo iné vady v kvalite poskytovanej Služby telefonicky na zákaznícke kontaktné čísla +421 2 3300 4200 alebo +421 2 4445 0123. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu poruchy obsahovať aj identifikačné údaje Účastníka ako obchodné meno, IČO, číslo Zmluvy, miesto poskytovania Služby a kontaktné údaje osoby, ktorú môže Podnik kontaktovať za účelom čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy. Účastník je zároveň povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne na emailovú adresu hotline@rainside.sk alebo info@rainside.sk a to bezodkladne po jej telefonickom nahlásení. Písomné nahlásenie musí obsahovať rovnaké údaje ako telefonické nahlásenie.

## Článok 2

### Mesačná dostupnosť Služby

- Mesačná dostupnosť Služby sa vypočíta ako pomer doby, počas ktorej bola Služba dostupná ( $T_{up}$ ) a doby, počas ktorej mala byť Služba dostupná v danom kalendárnom mesiaci ( $T_{tot}$ ). Podnik poskytuje Účastníkovi záruku, že dostupnosť Služby počas jedného kalendárneho mesiaca nebude nižšia ako:

Služba	Garantovaná dostupnosť Služby	Doba nástupu na opravu Poruchy
GARANT	99,50%	6 hodín
Dátový okruh	99,50%	6 hodín
SOHO	97,00%	V nasledujúci pracovný deň
SME	97,00%	V nasledujúci pracovný deň
ADSL	Bez garancie	Bez garancie
HURRICANE	95,00%	V nasledujúci pracovný deň

- Mesačná dostupnosť Služby =  $T_{up} / T_{tot} * 100 [ \% ]$ , kde  $T_{up} = T_{tot} - \sum (t_2 - t_1)$
- Mesačná dostupnosť Služby sa vyjadruje v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta. Doba  $T_{up}$  aj doba  $T_{tot}$  sa započítavajú na celé minúty.
- Doba  $T_{tot}$  je dĺžka jedného kalendárneho mesiaca, resp. doba medzi začiatkom poskytovania Služby a koncom kalendárneho mesiaca okrem plánovanej údržby, pokiaľ sa počas doby  $T_{tot}$  uskutočnila. Do doby  $T_{tot}$  sa nezapočítava doba, počas ktorej nebolo možné poskytovať Službu z dôvodu nedodržania povinností Účastníka uvedených v článku 7 tejto časti.
- Za začiatok Poruchy sa pre určenie doby trvania Poruchy Služby považuje okamih  $t_1$ , kedy bola Porucha Účastníkom oznámená Podniku.
- Porucha je odstránená v okamihu  $t_2$ , kedy bolo odstránenie Poruchy a opätovné sprevádzkovanie Služby Podnikom oznámené Účastníkovi. V prípade, že spojenie s Účastníkom nie je možné, okamih  $t_2$  nastáva preukázateľným odoslaním oznámenia o odstránení Účastníkovi, prostredníctvom hlasovej schránky, faxu, e-mailu alebo SMS.
- V prípade, že Účastník v priebehu 15 minút po okamihu  $t_2$  oznámi, že Porucha naďalej trvá, považuje sa Porucha za neodstránenú a okamih  $t_2$  nenastal.

## Článok 3

### Doba nástupu na opravu Poruchy

- Podnik zaručuje, že v závislosti od Služby bude doba nástupu na opravu Poruchy, ktorú ani čiastočne Účastník nezavinil, od okamihu  $t_1$  nasledovná:

Služba	Garantovaná dostupnosť Služby	Doba nástupu na opravu Poruchy
GARANT	99,50%	Do 6 hodín
Dátový okruh	99,50%	Do 6 hodín
SOHO	97,00%	V nasledujúci pracovný deň
SME	97,00%	V nasledujúci pracovný deň

ADSL	Bez garancie	Bez garancie
HURRICANE	95,00%	V nasledujúci pracovný deň

- 2) Ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť Podniku pri odstraňovaní Poruchy, najmä neumožní prístup servisných pracovníkov Podniku ku Koncovému zariadeniu a káblovým trasám inštalovaných u Účastníka, okamih  $t_1$  nastane až v momente poskytnutia primeranej súčinnosti a prístupu.
- 3) V prípade, ak Porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu servisného zásahu alebo merania, okamih  $t_1$  nastane až v momente úplného prerušenia poskytovania Služby.

#### Článok 4

##### Zľava za nedodržanie mesačnej dostupnosti Služby

- 1) Pokiaľ mesačná dostupnosť Služby na jednotlivom prenajatom okruhu alebo na jednotlivom prístupe do siete internet alebo k dátovej službe je nižšia ako je uvedené v bode 1 článku 2 časť IX Všeobecných obchodných podmienok, má Účastník nárok na zľavu vo výške 2 % z dohodnutej mesačnej ceny za poskytovanie Služby za každú aj začatú hodinu výpadku pod stanovenú mesačnú dostupnosť Služby.
- 2) Ak Účastník požiada Podnik o zľavu podľa predchádzajúceho bodu, bude Účastníkovi zľava zohľadnená pri platení ceny za poskytovanie Služby za kalendárny mesiac, ktorý nasleduje po kalendárnom mesiaci, v ktorom nárok na zľavu vznikol.

#### Článok 5

##### Zľava za prekročenie doby nástupu na opravu Poruchy

- 1) Pokiaľ doba nástupu na opravu jednotlivéj Poruchy na jednotlivom prenajatom okruhu alebo na jednotlivom prístupe do siete internet alebo k dátovej službe bude dlhšia ako je uvedené v bode 1 článku 3 tejto časti, má Účastník nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej ceny za poskytovanie Služby, a to vo výške 0,5 % za každú aj začatú hodinu, o ktorú sa nástup na opravu Poruchy predĺžil, maximálne však za 20 hodín.
- 2) Ak Účastník požiada Podnik o zľavu podľa predchádzajúceho bodu, bude Účastníkovi zľava zohľadnená pri platení ceny za poskytovanie Služby za kalendárny mesiac, ktorý nasleduje po kalendárnom mesiaci, v ktorom nárok na zľavu vznikol.

#### Článok 6

##### Plánovaná údržba

- 1) Zo záväzku Podniku vyplývajúceho z Dohody o úrovni kvality je vylúčená doba plánovanej údržby, avšak za podmienky, že táto doba nepresiahne 4 hodiny v jednom kalendárnom mesiaci. Podnik je povinný plánovanú údržbu oznámiť Účastníkovi aspoň 48 hodín vopred.
- 2) V prípade, ak doba plánovanej údržby presiahne 4 hodiny, alebo ak Podnik neoznámil uskutočnenie plánovanej údržby Klientovi podľa bodu 1 tohto článku, bude takáto skutočnosť posudzovaná ako nedodržanie mesačnej dostupnosti Služby s následkami podľa článku 4 tejto časti, pokiaľ nie je s Účastníkom dohodnuté inak.

#### Článok 7

- 1) Podnik je povinný plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce z Dohody o úrovni kvality len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných obchodných podmienkach Účastníkom.
- 2) Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich z Dohody o úrovni kvality v prípade, keď Porucha vznikla ako dôsledok:
  - porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo zo Všeobecných obchodných podmienok Účastníkom,

- neoprávneného zásahu do Zariadenia Podniku alebo do Siete Podniku, za ktorý nie je Podnik zodpovedný,
  - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni mu v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
- 3) Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich z Dohody o úrovni kvality v prípade, keď doba nástupu na opravu Poruchy presiahne dobu uvedenú v článku 3 ods. 1 časti IX Všeobecných obchodných podmienok z dôvodu:
- porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo zo Všeobecných obchodných podmienok Účastníkom;
  - neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom pri odstraňovaní Poruchy podľa bodu 6 tejto časti,
  - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni mu v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
- 4) Ak sa preukáže, že Porucha nahlásená Účastníkom nevznikla, alebo že vznikla ako dôsledok skutočností uvedených v bode 3 tohto článku, má Podnik právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bola Porucha spôsobená len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
- 5) Zmluvné strany sa dohodli, že zľava z dohodnutej mesačnej ceny za poskytovanie Služby v kalendárnom mesiaci môže byť najviac rovná výške mesačnej ceny za poskytovanie Služby.
- 6) Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich z Dohody o úrovni kvality primeranú súčinnosť, spoluprácu a je najmä povinný:
- oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
  - písomne oznámiť Podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu;
  - umožniť prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
  - zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
  - oznámiť Podniku údržbu alebo výluky z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

## ČASŤ X.

### OZNAMOVANIE A DORUČOVANIE

#### Článok 1

- 1) Akúkoľvek informáciu, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, faktúru, upomienku alebo iné oznámenie (ďalej len „Oznámenie“) oznamuje Podniku Účastníkovi doporučenou zásielkou alebo zaslaním oznámenia na poslednú známu adresu Účastníka alebo iným spôsobom.
- 2) Pri doporučenej zásielke sa Oznámenie považuje za doručené dňom, kedy si Účastník prevezme Oznámenie a potvrdí jeho prevzatie subjektu povereného doručovaním. Oznámenie sa považuje za doručené aj posledný deň odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie potom, ako bolo Oznámenie uložené u subjektu povereného doručovaním, a to aj v prípade, ak sa Účastník o uložení Oznámenia nedozvedel.
- 3) Oznámenie zaslané Podnikom na poslednú známu adresu Účastníka sa považuje za doručené v piaty kalendárny deň po jeho odoslaní.
- 4) Za deň doručenia Oznámenia sa okrem spôsobov uvedených v bode 2 a v bode 3 tohto článku považuje aj deň, v ktorý Účastník odoprie zásielku prevziať alebo deň, v ktorý je na zásielke preukázateľne vyznačená poznámka z ktorej

vyplýva, že adresát je neznámy alebo podobného významu a Účastník novú adresu svojho bydliska, sídla alebo miesta podnikania Podniku neoznámil.

- 5) Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou na emailovú adresu Účastníka, faxovou správou alebo SMS správou na telefónne číslo Účastníka alebo prostredníctvom volania na telefónne číslo Účastníka. Oznámenie doručované faxom alebo emailom sa považuje za doručené momentom, keď Podnik obdrží správu, že Oznámenie bolo odoslané na emailovú adresu Účastníka alebo na telefónne číslo Účastníka. V prípade doručovania Oznámenia SMS správou, sa Oznámenie považuje za doručené dňom odoslania SMS správy na telefónne číslo Účastníka a v prípade volania sa Oznámenie považuje za doručené okamihom dovolania sa na telefónne číslo Účastníka.
- 6) Všetky vyššie uvedené spôsoby oznamovania sú rovnocenné a Podnik je oprávnený použiť na oznamovanie ktorýkoľvek spôsob uvedený v tomto článku, okrem výpovede Zmluvy a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je povinný oznámiť Účastníkovi doporučenou zásielkou.
- 7) Podnik je oprávnený ktorékoľvek Oznámenie s výnimkou výpovede Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy, upomienky a faktúry, oznamovať Účastníkovi aj zverejnením Oznámenia na Internetovej stránke Podniku. Oznámenie sa v tomto prípade považuje za doručené momentom jeho zverejnenia.
- 8) Akúkoľvek informáciu, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné podanie Účastníka (ďalej len „Podanie“) je Účastník povinný doručiť Podniku v písomnej forme na adresu sídla Podniku, ak nie v Zmluve alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach určené inak. Aktuálne kontaktné údaje Podniku sú uvedené na internetovej stránke Podniku.

## **ČASŤ XI.**

### **SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ A RIEŠENIE SPOROV**

#### **Článok 1**

- 1) Právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 2) Právne vzťahy Zmluvou neupravené sa riadia platnými príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

#### **Článok 2**

##### **Alternatívne riešenie sporov**

- 1) 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 sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva.
- 2) Žiadosť o nápravu je Účastník oprávnený zaslať poštovou prepravou na adresu sídla Podniku alebo elektronicky na e-mailový kontakt Podniku info@rainside.sk.
- 3) Ak Podnik na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovedal, má Účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 4) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa podáva príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je aj Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.
- 5) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
  - meno a priezvisko Účastníka, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt,
  - presné označenie Podniku,
  - úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - označenie, čoho sa Účastník domáha,
  - dátum, kedy sa Účastník obrátil na Podnik so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Podnikom bol bezvýsledný,



- vyhlásenie, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 6) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
  - 7) Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### **Článok 3**

#### **Mimosúdne riešenie sporov**

- 1) Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, môže predložiť Úradu spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 2) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu obsahuje:
  - meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
  - názov a sídlo podniku,
  - predmet sporu,
  - odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - návrh riešenia sporu.
- 3) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 4) Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 5) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

### **Článok 4**

V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia prípadné spory v súvislosti so Zmluvou mimosúdnou cestou, sú oprávnené riešiť spor súdnou cestou. V prípade súdneho sporu si zmluvné strany zakladajú príslušnosť slovenského súdu podľa pravidiel stanovených v príslušných právnych predpisoch Slovenskej republiky.

## **ČASŤ XII.**

### **ZMENA A PLATNOSŤ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK**

#### **Článok 1**

- 1) Podnik je oprávnený meniť a dopĺňať Všeobecné obchodné podmienky. Zmena a doplnenie Všeobecných obchodných podmienok sa považuje za zmenu zmluvných podmienok.
- 2) Všeobecné obchodné podmienky platia počas celej doby platnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom založeného Zmluvou a aj po zániku Zmluvy až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 3) Ak sa niektoré ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok stanú neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok týmto nie sú dotknuté a zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Podnik nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo Všeobecných obchodných podmienkach pri zachovaní právneho a ekonomického účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

- 4) Všeobecné obchodné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných obchodných podmienok vydaných Podnikom. Všetky Zmluvy a iné dohody, ktoré boli uzavreté medzi Účastníkom a Podnikom pred účinnosťou nových Všeobecných obchodných podmienok a ktoré sa spravovali pôvodnými Všeobecnými obchodnými podmienkami, sa odo dňa platnosti a účinnosti nových Všeobecných obchodných podmienok riadia novými Všeobecnými obchodnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových Všeobecných obchodných podmienok.

### **ČASŤ XIII.**

#### **PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

##### **Článok 1**

- 1) Text Všeobecných obchodných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Všeobecných obchodných podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.
- 2) Tieto Všeobecné obchodné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné obchodné podmienky.
- 3) Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 28.03.2023.

**RAINSIDE s.r.o.**