

Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“)

Tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet sa vydávajú za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností zo Zmluvy o pripojení uzatváraanej medzi Poskytovateľom a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania Služby prístupu do siete Internet, kde na jednej strane ako poskytovateľ verejnej elektronickej komunikačnej zmluvy prístupu do siete Internet vystupuje (i) spoločnosť HELPnet, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 45 321 531, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 17571/S alebo (ii) spoločnosť HELPnet systems, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 990 721, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 23579/S, alebo (iii) spoločnosť HELPnet services, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 514 635, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 21487/S, alebo (iv) spoločnosť HELPnet com, s.r.o., ul.Hurbanova 1/31, 965 01 Žiar nad Hronom IČO: 46 990 658, zapísaná v Obchodnom reg. Okresného súdu Banská Bystrica, v odd.Sro, vo vložke 23583/S (ďalej aj ako „Poskytovateľ“) a na druhej strane vystupuje Užívateľ Služby.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 Poskytovateľ je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete Internet a ďalších služieb.

1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.1 „Cena“ je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.

1.3.2 „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.

1.3.3 „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“.

1.3.4 „E-mailová Adresa“ je adresa elektronickej pošty Užívateľa, ktorú si zvolí Užívateľ podľa možnosti Poskytovateľa.

1.3.5 „Koncové zariadenie“ je spolu s príslušenstvom, ktoré tvorí najmä TP kábel, napájací zdroj, adaptér, jedným zo Zariadení Poskytovateľa a pripája sa medzi Počítač a Koncový bod.

1.3.6 „MW jednotka“ je rádiové mikrovlnné zariadenie pracujúce v pásme prevažne v pásme 2,4Ghz alebo 5Ghz ak nie je vo Formulári uvedené inak. Spolu s príslušenstvom, ktoré tvorí najmä TP kábel, napájací zdroj, anténa a adaptér, je jedným zo Zariadení Poskytovateľa a pripája sa medzi Počítač a Koncový bod.

1.3.7 „Koncový bod“ je rozhranie siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Počítača alebo Zariadení Poskytovateľa k Sieti. V prípade pripojenia prostredníctvom MW jednotky sa koncovým bodom rozumie vysielač bod Poskytovateľa umiestnený v jeho rádiovjej sieti, v priamej viditeľnosti MW zariadenia.

1.3.9 „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo Formulári, na ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu. Začiatok Obdobia pri poskytovaní Služby sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Odo dňa Pripojenia do začiatku Obdobia sa vypočíta pomerná časť Ceny.

1.3.10 „Číslo zmluvy“ je číselný údaj slúžiaci na identifikáciu Užívateľa v komunikácii s Poskytovateľom, stanovený podľa postupu určeného Poskytovateľom.

1.3.11 „Počítačom“ sa rozumie hardwarové a softwarové vybavenie, vstupné a výstupné zariadenia.

1.3.12 „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet“.

1.3.13 „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania Služby, pričom na obnovenie poskytovania Služby je nutné Poruchu odstrániť.

1.3.14 „Pripojením“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Počítača za účelom poskytovania Služby.

1.3.15 „Prístupovým heslom“ sa rozumie heslo k užívateľskému rozhraniu, heslo k domovskej stránke a iné heslá, ktoré môžu byť podľa okolností potrebné pre užívanie Služieb.

1.3.16 „Sieť“ je verejná elektronickej komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronickej komunikačných sietí zriaďovaných, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie Počítača na druhej strane. Súčasťou Siete sú Zariadenia Poskytovateľa.

1.3.17 „Sieť Internet“ je medzinárodná verejná elektronickej komunikačná sieť na prenos dát.

1.3.18 „Služba“ je verejná elektronickej komunikačná Služba prístupu do Siete Internet a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete Internet alebo v súvislosti s ňou.

1.3.19 „Tarifa“ je sadzovník vydaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje Cenu, ceny za jednorázové služby, prípadne iné platby. Tarifa je dostupná na ZS. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.

1.3.20 „Zariadenia Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronickej komunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, Mikrovlnná jednotka, Koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a pridružené prostriedky). Zariadenia Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného

zákona.

1.3.21 „Zmluva“ je Zmluva o pripojení uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.22 „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

1.3.23 „ZS“ je zákaznícke stredisko Poskytovateľa.

1.3.24 Nariadenie EÚ znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

1.4 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovné ustanovené inak.

Čl. 2 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služby

2.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

2.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva niečo iné, ak:

2.2.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo

2.2.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronickej komunikačnej služby a/alebo elektronickej komunikačnej siete (ďalej len „podnik elektronickej komunikácie“) alebo Poskytovateľ alebo iný podnik elektronickej komunikácie už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal alebo

2.2.3 jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo

2.2.4 záujemca nesúhlasí s Podmienkami.

2.3 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.

2.4 Podmienky platia pre celé územie SR, ale Poskytovateľ poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to Sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať Službu v takejto lokalite. S ohľadom na charakter Siete Internet, môže Užívateľ pri využití Služby komunikovať aj s tými užívateľmi Siete Internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia SR.

2.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch:

2.5.1 v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo

2.5.2 v danej lokalite to neumožňuje Sieť alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať Službu v tejto lokalite.

2.5.3 Počítač neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie Služby.

2.6 Poskytovateľ nie je povinný prispôbovať vybavenie Počítača stanoveným kritériám, ak Počítač nespĺňa stanovené kritériá.

Čl. 3 Predmet Zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania Služby je:

3.1.1 záväzok Poskytovateľa zriadiť Pripojenie a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovné uvedené v Zmluve,

3.1.2 záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za zriadenie Pripojenia a za poskytovanie Služby Cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2 Poskytovateľ pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie Počítača do Siete Internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani za obstarávanie odstraňovanie prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedá ani za škodu takto spôsobenú Užívateľovi.

3.3 Ustanovenie bodu 3.2. Podmienok platí rovnako aj vo vzťahu ku všetkým telekomunikačným zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou Siete.

Čl. 4 Obsah Služieb

4.1 Aktuálne informácie o rozsahu Služby sú uvedené v Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch a sú verejne prístupné na ZS.

4.2 Poskytovateľ poskytuje Službu ako časovo neobmedzenú službu.

4.3 Súčasťou produktov nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti Užívateľovi, ktoré vyplývajú z charakteru Siete Internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným používateľom prístupu do Siete Internet kdekoľvek na svete.

Čl. 5 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

5.1 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

5.2 Pre užívanie Služby potrebuje Užívateľ funkčný a nainštalovaný Počítač spĺňajúci stanovené kritériá. Užívateľ vyplní všetky potrebné údaje o Počítači v tlačive, ktoré na tento účel poskytne Poskytovateľ.

5.3 Poskytovateľ je oprávnený žiadať depozit za určené Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevezme od Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený pripojiť ku

Koncovému miestu vlastné koncové zariadenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

5.4 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať Zariadenia Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje neprípať k Zariadeniam Poskytovateľa ani ku Koncovému bodu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené Poskytovateľom alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

5.5 Užívateľ je povinný vrátiť Koncové zariadenie a MW jednotku na ZS najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa ukončenia poskytovania Služby, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo.

5.6 Ak Užívateľ nevráti Koncové zariadenie a MW jednotka v termíne uvedenom v čl. 5.5 Podmienok alebo ho vráti poškodené, čo aj len čiastočne nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 100.- EUR za MW koncové zariadenie alebo 50 EUR za Koncové zariadenie/alebo cenu za chýbajúce resp. poškodené časti.

5.7 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa, najmä nie s Koncovým zariadením a MW jednotkou. Užívateľ nesmie najmä zmeniť Miesto inštalácie bez vedomia Poskytovateľa, poskytovať Zariadenia Poskytovateľa ako záloh alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do Zariadení Poskytovateľa ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od Poskytovateľa písomné oprávnenie.

5.8 Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa, najmä Koncového zariadenia a MW jednotky najneskôr do 3 (troch) pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny uvedenej v Tarife. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa, a doručiť Poskytovateľovi písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní.

5.9 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi vrátiť depozit najneskôr do 30 (tridsiatich) dní po vrátení úplného a nepoškodeného Koncového zariadenia a MW jednotky, ktorý je spôsobilý pre riadne používanie, Poskytovateľovi. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že depozit môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaný voči akýmkoľvek pohľadávkam Poskytovateľa voči Užívateľovi, vrátane náhrady škody.

Čl. 6 Práva a povinnosti Užívateľa

6.1 Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.2 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Užívateľ je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

6.3 Ak je pre realizáciu poskytovania Služby nutná odborná spolupráca s dodávateľom Počítača, je Užívateľ povinný ju na svoje náklady zabezpečiť. Užívateľ sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu Služby.

6.4 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 5.4 a čl. 7 Podmienok.

6.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo pred inštaláciou software Poskytovateľa do Počítača previesť na Počítači antivírusovú kontrolu. Prevedením antivírusovej kontroly Poskytovateľ v žiadnom prípade nezaručuje, že antivírusová kontrola zistí a odstráni všetky vírusy na Počítači. Poskytovateľ nie je povinný vykonať takúto antivírusovú kontrolu.

6.6 Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie Zariadení Poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania Služby, prípadne viesť k strate dát na Počítači. Užívateľ je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát na Počítači a Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či Užívateľ také zálohovanie dát prevedol alebo nie. Užívateľ je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v Sieti Internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností Poskytovateľa vznikne Užívateľovi akákoľvek škoda, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Užívateľovi ani čiastočne uhradiť.

6.7 Poskytovateľ poskytne Užívateľovi Prístupové heslo, ktoré je Poskytovateľ oprávnený zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje so svojím Prístupovým heslom nakladať ako s Dôvernou informáciou a utajovať ho. Užívateľ nesie zodpovednosť za použitie svojho Prístupového hesla. Užívateľ môže písomne, prípadne iným spôsobom, ktorý mu Poskytovateľ umožní, požiadať Poskytovateľa o zmenu svojho Prístupového hesla. Spolu so žiadosťou je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za zmenu Prístupového hesla podľa Tarify.

6.8 Užívateľ nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke Užívateľa, ako i za informácie a údaje použité

Užívateľom v súvislosti s užívaním Služby. Užívateľ berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom Siete Internet nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené. Užívateľ berie na vedomie, že pri užívaní Služby alebo iných služieb on-line, existujú alebo môžu existovať určité aplikácie, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup k Počítaču. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vyplývajúce alebo inak sa vzťahujúce k takémuto prístupu tretej osoby do Počítača alebo k akékoľvek strate dát Užívateľa umiestnených na Počítači ani za prípadné užívanie takých aplikácií Užívateľom.

6.9 Užívateľ je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa (napr. technické podmienky, zásady správneho užívania elektronickej pošty a pod.), ak ich Poskytovateľ poskytne Užívateľovi, najmä sa zaväzuje dodržiavať Zásady správneho užívania podľa čl. 7 Podmienok.

6.10 Užívateľ nesie zodpovednosť za zabezpečenie Počítača tak, aby bol chránený pred napadnutím počítačovými vírusmi a aby nemohlo dôjsť k ich šíreniu napríklad prostredníctvom elektronickej pošty alebo do iných častí Siete.

6.11 Užívateľ je povinný zabezpečiť utajenie Prístupového hesla neposkytovať ho tretej osobe. Užívateľ je povinný požiadať písomne o zmenu Prístupového hesla pri podozrení, že sa s ním oboznámila neoprávnená osoba. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím Prístupového hesla neoprávnenou osobou.

Čl. 7 Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinnosti Užívateľa, ktoré sú uvedené v čl. 7 Podmienok je najmä zabránenie používaniu Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženú kvalitu užívania Služby pre ostatných Užívateľov.

7.2 Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má Poskytovateľ právo vyzvať Užívateľa, aby upustil od porušovania Zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obrátení výzvy Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia Zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady spôsobenej škody. Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 Podmienok je demonstratívne, za zneužitie Služby s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie Služby.

7.3 Užívateľ sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah Služby, ktorý si s Poskytovateľom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 10.1 Podmienok, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do Siete, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu Služby. Ak Poskytovateľ pri technickej audite Siete alebo iným spôsobom zistí sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Užívateľ nie je oprávnený, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.11 Podmienok.

7.4 Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ je oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie Služby na Počítači. Užívateľ ďalej nesmie vykonávať najmä nasledovné aktivity, lebo sú považované za obchodné aktivity:

- Poskytovanie internetového prístupu do Siete tretím osobám prostredníctvom užívateľovho Pripojenia
- Hosting accounts alebo routing cez Siet' Internet prostredníctvom Siete vrátane 'proxy', poskytovania služieb e-mail, spravodajstva, prevádzkovanie služieb pre mail-, http-, ftp-, irc-, a dhcp-servre a multi-užívateľské interaktívne fóra.

7.5 Pri používaní Služby je Užívateľ povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných užívateľov a (III) dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a dobré mravy. V tejto súvislosti je zakázané najmä

- úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodiť Siet' alebo jej časť,
- zasahovať do Siete a Zariadení Poskytovateľa, najmä pripájať iné zariadenia, než pre ktoré je Koncový bod zriadený, prekladať Koncový bod, resp. Koncové body, ak ich bolo Poskytovateľom zriadených viac, a zvyšovať ich počet.

7.6 Zásahy do Siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

7.7 Užívateľ sa zaväzuje neprípať ku Koncovému bodu viac ako jedno Koncové zariadenie a ku Koncovému zariadeniu viac ako jeden Počítač, ak nie je pre Užívateľom odobraná Služba v Tarife stanovené inak.

7.8 Poskytovateľ je povinný poskytovať riadnu dostupnosť k Službe a táto povinnosť nemôže byť splnená, ak je Siet' preťažená. V tejto súvislosti sú Užívateľia oprávnení využívať Službu len v rámci povolenej kapacity. Poskytovateľ môže stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé rozsahy Služby. Prekročenie povoleného objemu nastane, keď počas doby určenej Poskytovateľom bol vyčerpaný objem prenesených dát povolený pre daný rozsah Služby. Ak Užívateľ dosiahne 90% povoleného objemu za určenú dobu, Poskytovateľ zašle Užívateľovi oznámenie, v ktorom sú definované právne následky. Ak Užívateľ dosiahne 100% povoleného objemu za určenú dobu, Poskytovateľ služby má nárok obmedziť poskytovanie Služby prostredníctvom zníženej rýchlosti prenosu dát. V prípade, že objem dát nie je stanovený, bude v prípade nadmerného preťažovania siete uplatnené FUP – Fair use policy. Limity FUP su definované v platnej Tarife.

7.9 Pri posielaní a prijímaní správ elektronicou poštou (e-mailom), bude najmä nasledovné správanie Užívateľa považované za konanie v zlom úmysle:

- Vyhrázať sa, urážať alebo obťažovať ostatných Užívateľov Internetu prostredníctvom nevhodného slovníka alebo frekvenciou alebo veľkosťou e-mailových správ;
- Posielat' ďalej reťazové listy(chain letters) a/alebo nabádat' posielanie takýchto listov, bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;

- Odoslať správu, v adrese odosielateľa ktorej je adresa elektronickej pošty tretej osoby, bez súhlasu oprávneného Užívateľa účtu elektronickej pošty s touto adresou;
- Posielanie hromadných alebo komerčných správ spôsobom, ktorý je všeobecne známy pod názvom „spamming“. Toto zahŕňa okrem iného: hromadné správy s obchodným obsahom, oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, podpisové petície a správy s náboženským obsahom;
- Posielanie e-mailových bômb. E-mailová bomba je e-mailová správa, ktorá je zasielaná obeti vo veľkom počte;
- Posielať veľké/objemné správy a súbory s úmyslom narušenia servera alebo e-mailového účtu;
- Preťaženie Siete Internet alebo Siete, ktorá má za následok alebo ktoré vedie k zníženiu rýchlosti alebo čiastočnému alebo úplnému výpadku Siete.

7.10 Pri používaní Služby je Užívateľ povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické, hardwarové a softwarové prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a záujmy ostatných Užívateľov a (III) dodržiavať dobré mravy. V tejto súvislosti sú zakázané najmä nasledovné aktivity:

- Získavanie prístupom do počítačových systémov, sietí, údajov a softwaru bez príslušného povolenia alebo súhlasu („hacking“), vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti akéhokoľvek systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- modifikovať alebo zničiť dáta iných Užívateľov;
- rozširovať vírusy;
- používať a šíriť akéhokoľvek nástroje alebo prostriedky ohrozujúce bezpečnosť dátovej siete alebo umožňujúce jej narušovanie;
- porušovať etické pravidlá správania na Sieti Internet;
- monitorovať, skenovať alebo kopírovať dáta na počítačoch iných Užívateľov alebo počítačových portoch;

7.11 V prípade, že Užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.9 a 7.10 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných Užívateľov a Siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy, znovupripojí takéto Užívateľa, len ak Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

7.12 Poskytovateľ je povinný uchovávať len taký objem elektronickej pošty Užívateľa, aký je stanovený pre danú Službu. V prípade, ak objem elektronickej pošty dosiahne maximum stanoveného objemu, Poskytovateľ nebude prijímať a uchovávať ďalšie správy elektronickej pošty adresované Užívateľovi. Odosielateľ takto neprijatých správ bude o tomto informovaný formou správy elektronickej pošty. Poskytovateľ služby nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu alebo inú ujmu spôsobenú uvedeným neprijatím správ elektronickej pošty. Poskytovateľ môže stanoviť dobu, po ktorú bude uchovávať správy elektronickej pošty.

7.13 Newsgroups sú diskusné skupiny, kde si ľudia vymieňajú názory na témy spoločného záujmu. Najmä nasledovné aktivity nie sú povolené alebo sú považované za porušenie zmluvy:

- Zámerná distribúcia reklamných alebo propagačných materiálov;
- Umiestňovanie správ, ktoré porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán, ako napríklad autorské práva na software, hudbu a fotografie;
- Umiestňovanie veľkého počtu tej istej správy do rôznych diskusných skupín;
- Umiestňovanie reťazových listov;
- Umiestňovanie správ do diskusných skupín, ktoré sa netýkajú témy danej skupiny („off-topic posting“);
- Falošovanie informácie v záhlaví správy;
- Umiestňovanie správ pod menom niekoho iného za účelom zabrániť niekomu používanie Siete Internet.

7.14 Pri používaní chat servera je Užívateľ povinný sa zdržať najmä nasledovných konaní:

- nadávanie
- porušovanie práv duševného vlastníctva tretích strán
- šírenie protiprávných informácií;
- obťažovanie, vyhrážanie alebo úmyselné vnucovanie sa ostatným Užívateľom;
- „scrolling“ (opakované kopírovanie textu do „chat room“);
- vytváranie „chat rooms“ s urážlivými názvami;
- používanie urážlivých prezývok;
- robiť reklamu alebo propagačiu.

7.15 Pri umiestňovaní informácií na domovské stránky („homepage“) je Užívateľ povinný konať v súlade najmä s nasledovnými obmedzeniami:

- Neporušovať práva duševného vlastníctva tretích strán, ako napríklad autorské práva na text, software alebo hudbu alebo používanie ochranných známok;
- Neumiestňovať protiprávny materiál ako napríklad rasistické informácie alebo detskú pornografiu;
- Komerčné využitie domovskej stránky nie je povolené;
- Nešíriť žiadne informácie, ktoré by mohli škodiť Poskytovateľovi.

7.16 Ak Užívateľ poruší čl. 7.12 Podmienok, Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstrániť takéto dáta a informácie z domovskej stránky. Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy.

Čl. 8 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

8.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 18/2018 Z. z. a Zákonom.

8.2 Užívateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene

povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

8.3 Ak Užívateľ nespĺní svoju povinnosť podľa čl. 8.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

8.4 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa v rozsahu Formulára je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.

8.5 Užívateľ berie na vedomie, že predchádzajúci súhlas Užívateľa so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely sa nevyžaduje, ak ide o priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Poskytovateľa, ktorý kontaktné informácie na doručenie elektronickej pošty získal v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb a v súlade s týmto zákonom. Prijemcovi elektronickej pošty sa musí poskytnúť možnosť jednoducho a bezplatne kedykoľvek odmietnuť také používanie kontaktných informácií v čase ich získavania a pri každej doručenej správe, ak také použitie predtým neodmietol.

8.6 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom tretích osôb - sprostredkovateľov. Zoznam sprostredkovateľov je uvedený na stránke www.helpnet.sk.

8.8 Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Užívateľa je Poskytovateľ.

8.9 Užívateľ berie na vedomie Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v zákone o ochrane osobných údajov alebo v Zákone zlikvidovať osobné údaje Užívateľa, ak keď o to Užívateľ písomne požiada.

Čl. 9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

9.1 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služby.

9.2 Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Užívateľa.

9.3 Poskytovateľ je z dôvodu ochrany Siete a Služby oprávnený vykonávať antivírusovú a antisпамovú kontrolu elektronickej pošty Užívateľa. V prípade, ak príslušný software identifikuje v správe elektronickej pošty vírus alebo ju označí za spam, je Poskytovateľ oprávnený takúto správu odstrániť. Poskytovateľ má právo vložiť do správy elektronickej pošty oznam o vykonaní kontroly.

9.4 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akéhokoľvek softwarové alebo hardwarové zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

9.5 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ môže viesť databázu Užívateľom uskutočnených operácií v rámci Siete i mimo nej. Užívateľ týmto dáva súhlas Poskytovateľovi s prípadným meraním objemu prenášaných dát technickými prostriedkami Poskytovateľa, prípadne inými činnosťami obdobného charakteru výlučne za účelom súvisiacim s poskytovaním Služby. Poskytovateľ považuje takto získané údaje za dôverné.

9.6 Poskytovateľ je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať Siet' a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti Užívateľa, vstupovať v súvislosti so zriadením, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Užívateľa, vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, to všetko aj v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo zmlúv o pripojení, údržbu, technickým auditom Siete alebo výkonom činnosti podľa čl. 11 Podmienok.

9.7 Poskytovateľ je povinný poskytovať Službu aj v súlade s Nariadením EÚ, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu s cieľom zabezpečiť Užívateľovi prístup k otvorenému internetu.

9.8 Služba poskytovaná poskytovateľom neobsahuje, okrem opatrení súvisiacich s obmedzením rýchlosti uvedeným v čl. 11 Podmienok, iné opatrenia, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu Služby, neobsahuje opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na súkromie Užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

9.9 Poskytovateľ nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu Užívateľa prostredníctvom poskytovateľom riadených technologických zariadení, okrem prípadov ustanovených právnymi predpismi Slovenskej republiky, kedy je takýto postup nariadený príslušným štátnym orgánom na základe zákona.

9.10 Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu Služby, je povinný o tom Užívateľa informovať. Poskytovateľ však neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

9.11 Poskytovateľ môže v zmysle čl. 3 ods. 5 Nariadenia EÚ poskytovať aj iné služby ako je Služba, napr. technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojím určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využivaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Užívateľovi poskytuje, na žiadosť Užívateľa, je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Užívateľovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

9.12 Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú je možné bežne dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou za predpokladu, že nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia.

9.13 Proklamovaná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním Služby, a vrátane uvádzania parametrov Služby v Tarife a Zmluve a je uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

9.14 Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú bude mať Užívateľ k dispozícii pri pripojeniach s garantovanými parametrami na úrovni minimálne 80% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu.

d) Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorá je pri pripojeniach s garantovanými parametrami 50% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu.

9.15 Pri poskytovaní Služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ Služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere Služby a zvoliť si takú Službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom Služby.

9.16 Poskytovateľ Užívateľa týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti Služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas, b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

9.17 V prípade, ak Služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho vyčerpaní môže dôjsť k zníženiu rýchlosti Služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom Služby. K obnoveniu rýchlosti Služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom Služby dôjde automaticky po uplynutí Obdobia, alebo ak je to pre Službu podporované, zaplatením príslušnej ceny.

9.18 Ak bude Užívateľ súčasne so Službou využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytujú Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie vplyvať na Službu poskytovanú Užívateľovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

9.19 Na kvalitu Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Užívateľ pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacit serverov, na ktoré sa Užívateľ pripája, táto nemusí byť dosiahnuta.

9.20 Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú aj technické parametre a taktiež vzdialenosť Užívateľa od prístupového bodu (čím je Užívateľ ďalej od prístupového bodu, tým môže byť dosiahnuteľná rýchlosť nižšia), ako aj počet Užívateľov zapojených na rovnakom prístupovom bode.

9.21 Na rýchlosť Služby môže vplyvať aj využívanie služieb videa na vyžiadanie alebo televízie iných operátorov, čo je závislé od využívaného šírky pásma týmito službami.

9.22 Nedosahovanie kvality Služby v dôsledku okolností, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby.

Čl. 10 Cena

10.1 Užívateľ je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platbách na každé Obdobie vopred, ktorá zahŕňa používanie Pripojenia na Sieť, poskytovanie Služby a poskytnutie Koncového zariadenia, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné platby, napríklad depozit. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife.

10.2 Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby a Obdobie vyznačením vo Formulári. Spôsob platby a Obdobie môžu byť menené dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimočných prípadoch, napr. Pri zmene zúčtovacích cyklov, je Poskytovateľ oprávnený zmeniť Obdobie aj jednostranne.

10.3 Cena sa platí vopred na Obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Posledným dňom splatnosti Ceny je 15. (pätnásty) deň po začiatku Obdobia, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

10.4 Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo Formulári, pokiaľ Poskytovateľ neoznámi iný bankový účet. Zaplatenie riadne a včas sa rozumie pripísaním úhrady v plnej výške na tento bankový účet Poskytovateľa najneskôr v posledný deň splatnosti. Ak je Užívateľovi poslaná faktúra, v prípade pochybností sa faktúra považuje za doručenu 5. (piaty) pracovný deň po jej odoslani. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa na poštovú prepravu alebo zaslanie elektronickou poštou na E-mailovú adresu. 10.5 Užívateľ je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Užívateľom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Užívateľa s úhradou Ceny.

10.6 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Užívateľ zaplatí Cenu na príslušné Obdobie, cenu za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, cenu za zriadenie a aktiváciu Pripojenia a depozit.

10.7 Poskytovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie Ceny aj v súvislosti so zmenou zúčtovacích cyklov, zmenou rozsahu Služby, zmenou Tarif, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyznenia.

10.8 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

10.9 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.

10.10 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženú takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) ním vykonanej platby a tiež ak k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

10.11 Cenu uhradenú Užívateľom na Obdobie, počas ktorého Užívateľom zo zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho písomnej žiadosti v rovnakej lehote ako depozit podľa čl. 5.9 Podmienok.

10.12. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za zriadenie

a aktiváciu Pripojenia, cena za zriadenie Koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.

10.13 Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

10.14 Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.

Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby

11.1 Ak nie je dohodnuté inak, Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne tri mesiace, pričom medzi takýmito dvomi pozastaveniami musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Užívateľ povinný uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Po znovupripojení je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.

11.2 Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Užívateľom je považované za zneužívanie Služby a za podstatné porušenie Zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj v z dôvodu iného zneužitia Služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl. 7 Podmienok nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení Služby následne informovať Užívateľa najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Užívateľa v primeranej lehote obnoví poskytovanie Služby v pôvodnom rozsahu.

11.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity Sieťe alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámi Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

11.4 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako Služby, ani do 15 dní od dňa doručenia upozornenia o neuhradení Ceny alebo iného záväzku v lehote splatnosti a o možnosti pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby, a to (I) až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a zaplatenia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

11.5 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

11.6 Poskytovateľ je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 11.2 až 11.5 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

11.7 V prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity Sieťe, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia je Poskytovateľ oprávnený v závislosti od jej závažnosti prijať nasledovné opatrenia:

a) dočasne prerušiť alebo obmedziť prístup k Službe, bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy,

b) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),

c) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Sieťe,

d) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Sieťe,

e) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieťe alebo koncových zariadení priradených identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady na strane Účastníka;

11.8 V prípade, že to nebude v rozpore s charakterom narušenia alebo ohrozenia bezpečnosti alebo integrity Sieťe, Poskytovateľ obmedzenie alebo prerušenie prístupu k Službe vopred Účastníkovi oznámi.

Čl. 12 Zodpovednosť za škodu

12.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov avšak len po rozhraní Sieťe. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídenia alebo odstránenia škody.

12.2 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nesie zodpovednosť za obsah a využitie Služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v Sieti Internet, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom Služby, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom Sieťe Internet.

12.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody a iné ujmy, ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla odstránením správy elektronickej pošty, v ktorej príslušný software identifikoval vírus alebo ju označil za spam; Poskytovateľ nezodpovedá ani v prípade, ak software vyhodnotí správu elektronickej pošty nesprávne.

12.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou Počítača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku.

12.5 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich prevzatia Užívateľom až do ich odovzdania Poskytovateľovi. Ak napriek tomu vznikne škoda postupuje sa primerane podľa čl. 5.8 Podmienok.

12.6 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odoberanej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

12.7 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi upravujúcimi predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

12.8 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

12.8.1 škoda bola spôsobená koncovým zariadením alebo zariadením, ktoré nedodal Užívateľovi Poskytovateľ;

12.8.2 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Koncového zariadenia;

12.8.3 Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;

12.8.4 Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo

12.8.5 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

12.9 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím Užívateľovho Prístupového hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do Sieť, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s Dôvernou informáciou.

12.10 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

12.11 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Sieť (I) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastné a prevádzkované Poskytovateľom, (II) pripojením neautorizovaného Počítača na Sieť alebo (III) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

12.12 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

12.13 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

12.14 Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

Čl. 13 Odstraňovanie Porúch

13.1 Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 6.4 Podmienok.

13.2 Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy.

13.3 Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Sieť na strane Užívateľa, vrátane Poruchy v Počítači.

13.4 V prípade, že nastane Porucha, za jej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche, štandardne do 3 pracovných dní od nahlásenia. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Sieť.

13.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieťi a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Užívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.4 Podmienok a Poskytovateľ nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.4 Podmienok, alebo (II) ide o plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Poskytovateľ vykonal zásahy do Počítača na požiadanie Užívateľa.

13.6 Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

13.7 Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých Užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

13.8 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Sieť bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

13.9 V súlade s čl. 6.6 Podmienok Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek

ujmu alebo škodu súvisiacu s poškodením alebo stratou dát Užívateľa, ktorá vznikne počas odstraňovania Poruchy alebo zásahov Poskytovateľa do Zariadení Poskytovateľa uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

Čl. 14 Reklamačný poriadok

14.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

14.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní od doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.3 Pokiaľ poskytnuté Služby vykazujú Poruchu, t.j. ak bolo porušené právo na prístup k informáciám a obsahu alebo právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby alebo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu, alebo kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Zmluve o pripojení, v Podmienkach, v Zákone alebo v Nariadení EÚ, ako aj v prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rychlosťou alebo inými parametrami) Služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom (ďalej len „nekválna Služba“), Užívateľ je oprávnený podať písomnú reklamáciu (sťažnosť) (ďalej len „reklamácia“) v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia nekválnej Služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.4 Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 5 dní, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa čl. 13 Podmienok, má Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomerne zníženie, pričom pomernou časťou Ceny a jej pomerným znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásil takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba Poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola Porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

14.5 Služba je poskytnutá chybovo (nekválnite), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

14.6 Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu vyhovieť.

14.7 Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmešká zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynulo viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

14.8 Poskytovateľ písomne oznámi Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie zásadne v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Užívateľa písomne informuje.

14.9 Ak Užívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamácií, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrenia, o čom Užívateľa písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.

14.10 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa a Poskytovateľa.

14.11. Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a/alebo kvality služby, alebo spôsobom jej vybavenia, Užívateľ má právo predložiť spor s Poskytovateľom spolu s návrhom na mimosúdne riešenie sporu Regulačnému úradu a to najneskôr do 45 od doručenia vybavenia reklamácie.

14.12. Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, má právo po reklamačnom konaní podať u Poskytovateľa sťažnosť so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo do 30 dní od jej odoslania neodpovie, má Účastník právo podať návrh na začatie:

a) alternatívneho riešenia sporu (ARS), ak je fyzická osoba nepodnikateľ – spotrebiteľ, v súlade so zákonom 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (Regulačný úrad) alebo u subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.

b) mimosúdneho riešenia sporu (MRS), ak nie je fyzická osoba nepodnikateľ – spotrebiteľ, na Regulačnom úrade – ak sa jedná o iné spory ako spory podľa ARS §75 Zákona, ktoré vznikli v oblasti, ktoré upravuje Zákon.

14.13 Podrobné informácie a postup návrhu na začatie ARS a MRS je uvedený na webovej stránke Regulačného úradu.

14.14 Ďalšou možnosťou predtým ako sa Užívateľ obráti na príslušný úrad je obrátiť sa na mediátora.

Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

14.15 Spory vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, ak nedôjde medzi Poskytovateľom a Užívateľom k mimosúdnej dohode alebo urovnaniu sporu, bude rozhodovať príslušný súd SR.

14.16 Reklamácia sa podáva písomne na adresu Poskytovateľa alebo elektronickou poštou na adresu: helpnet@helpnet.sk.

14.17 Dohľad nad dodržiavaním povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z právnych predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa vykonáva Slovenská

obchodná inšpekcia.

Čl. 15 Mlčanlivosť

15.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (I) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

15.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Čl. 16 Doručovanie písomnosti

16.1 Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: (I) sprístupni príslušnú informáciu (I) na ZS, (II) prostredníctvom elektronickej pošty, (III) písomne, (IV) telefonicky, (V) osobne alebo (VI) iným vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS a pod.

16.2 Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Užívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronicou poštou na E-mailovú adresu. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Podmienky, Tarify a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoveď a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronicou poštou na E-mailovú adresu sa písomnosť považuje za doručení dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzenia alebo dôvodov na strane Užívateľa.

16.3 Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia čl. 16.2 Podmienok.

16.4 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnéj adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktnéj adresy podľa čl. 8.2 Podmienok (I) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnéj adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na posledne známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktnéj adrese (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

16.5 V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

16.6 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému príjmateľovi v zmysle Poštových podmienok.

Čl. 17 Zmena Zmluvy

17.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby, spôsob platby a Obdobie. 17.2 Užívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronicou poštou zo svojej E-mailovej adresy požiadať o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu Služby alebo Obdobia podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia. V prípade telefonickej žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Poskytovateľ stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie Prístupovým menom a variabilným symbolom.

17.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo na E-mail adresu oznámiť návrh na zmenu rozsahu Služby, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia (ďalej aj ako „podstatné zmeny“) najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahov poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Obdobia. Užívateľ má právo (I) z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 1 mesiaca od oznámenia zmeny, ak podstatné zmeny neakceptuje, alebo (II) zvoliť si inú Službu, spôsob a/alebo Obdobie v rovnakej lehote. Ak si Užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie a ani neodstúpil od Zmluvy, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

17.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarify podľa čl. 18 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok a/alebo Tarify. Bod 17.3 Podmienok platí rovnako.

17.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 17.2 až 17.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi obidvoch zmluvných strán.

17.6 Užívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

17.7 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoimi zmluvnými stranami.

Čl. 18 Zmena Podmienok a Tarify

18.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarify vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify.

18.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarify, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne alebo elektronicou poštou na E-mailovú adresu alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarify najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť

Užívateľa.

18.3 Ak Užívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, najneskôr však doručením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak Užívateľ nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify. Nová Tarifa sa netýka Ceny uhradenej riadne a včas na Obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

Čl. 19 Trvanie a zánik Zmluvy

19.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú ak nie je v zmluve alebo v Podmienkach uvedené inak.

19.2 Zmluva zaniká (I) dohodou Užívateľa s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) odstúpením podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým Užívateľom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému Užívateľovi prostredníctvom toho istého Koncového bodu, (V) spôsobom dohodnutým v Podmienkach alebo (VI) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej republiky. Zánikom Zmluvy sa rozumie zánik všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy okrem tých, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

19.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v iných článkoch Podmienok a v týchto prípadoch: (a) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukázu ako nepravdivé (b) v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinností Užívateľa vyplývajúcich zo Zmluvy alebo Podmienok, (c) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu služieb, ktoré tvoria predmet Zmluvy, (d) ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom, prípadne správcom príslušnej nehnuteľnosti, (e) ak Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo (f) ak technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní, (g) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti, (h) nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti, (i) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí, (k) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania, ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán

19.4 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že:

- a) Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní,
- b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
- c) Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote uvedenej v bode 14.8 Podmienok, a to do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 14.8 Podmienok.

19.5 Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, resp. na Korešpondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

19.6 Užívateľ je oprávnený so súhlasom Poskytovateľa odvolať už podanú výpoveď, a to aj telefonicky. Ak ju však odvolá telefonicky a nezaplatí Cenu na ďalšie Obdobie v lehote splatnosti, takéto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Užívateľa pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

19.7 Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampaň), nepožiadá počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, alebo o pozastavenie poskytovania Služby, ani sa nedopusť takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby, odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinnosti zo strany Užívateľa. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Užívateľa, odstúpenie Užívateľa od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľa. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve. V prípade, ak sa kampaň vzťahuje len na určitý rozsah Služby, použijú sa tieto ustanovenia len na túto časť Zmluvy, ak je to možné.

19.8 V prípade porušenia záväzku stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi sumu poskytnutej zľavy uvedenej v kampani. V prípade, ak bude pozastavené poskytovanie Služby na základe žiadosti Užívateľa, predĺžuje sa doba viazanosti a doba zvýhodnenia o dobu pozastavenia poskytovania Služby.

19.9 Užívateľ môže vypovedať Zmluvu uzatretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, pričom výpovedná doba je 1 mesiac. V prípade dohodnutej doby viazanosti v Zmluve, výpovedná doba uplynie posledným dňom dohodnutej doby viazanosti.

19.10 Zmluva zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

Čl. 20 Komplexnosť Zmluvy

20.1 Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

Čl. 21 Spoločné a záverečné ustanovenia

21.1 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej

najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

21.3 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

21.4 Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.

21.5 Zmluva sa vyhotovuje v troch origináloch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva originály a Užívateľ jeden originál.

21.6 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu Zmluvu na Formulári slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre Počítača, so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch, komunikáciou Poskytovateľa a Užívateľa prostredníctvom E-mail adresy Užívateľa a so všetkým súhlasí.

21.7 Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 1. decembra 2011 a zmenené dňa 01.01.2016. Zmena doterajších Podmienok, vyvolaná zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a osobitných predpisov, nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok. Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01.01.2016, s výnimkou bodov 14.12 a 14.13 Podmienok, ktoré nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2016. Dňom 31.01.2016 stráca účinnosť bod 14.11 Podmienok.