

# Všeobecné podmienky

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB SIETE GBELYNET INTERNET

Tieto Všeobecné podmienky poskytovania služieb siete Gbelynet Internet (Všeobecné podmienky) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré uzavreli podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj „ZEK“) Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete Gbelynet Internet (Zmluva) a ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

### A. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„**Žiadateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzavretie Zmluvy. Požiadanie o uzavretie Zmluvy sa rozumie vyplnenie a podpísanie Zmluvy na tlačive Poskytovateľa, a jeho doručenie Poskytovateľovi.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete Gbelynet Internet.

„**Poskytovateľ**“ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách, Poskytovateľom podľa týchto Všeobecných podmienok je právnická osoba - obchodná spoločnosť RANSYSTEMS, s.r.o., Štefánikova 378/31, 908 45 Gbely, IČO: 36268674, DIČ 2021955804, IČ DPH SK2021955804, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 16666/T.

„**Gbelynet Internet**“ je verejná elektronická telekomunikačná sieť, prevádzkovaná Poskytovateľom. Táto sieť umožňuje prístup do siete Internet a poskytovanie a sprostredkovanie ďalších služieb, založených na protokole TCP/IP. Služby tejto siete sú poskytované v zmysle Všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. 1/2014.

„**Zmluva**“ je Zmluva o pripojení a poskytovaní služieb siete Gbelynet Internet, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

„**Tarifa**“ je dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby a ďalšie údaje podľa zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách. Tarifa je určená dohodou zmluvných strán, tak že na jednotlivé služby sa bude vzťahovať platný cenník služieb Poskytovateľa, ktorý je prístupný na webovej stránke Poskytovateľa [www.gbely.net](http://www.gbely.net).

„**Odovzdávací protokol**“ je záznam o prácach vykonaných v prospech Účastníka, a o zariadeniach odovzdaných Účastníkovi. Protokol vyplní Poskytovateľom poverená osoba a potvrdí Účastník, alebo ním poverená osoba bezprostredne po dokončení

odovzdávaných prác, alebo pri odovzdaní zariadení. Odovzdávací protokol je podkladom pre fakturáciu.

„**Elektronická komunikačná sieť**“ (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhových a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

„**Verejná sieť**“ je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.

„**Elektronická komunikačná služba**“ (ďalej len "služba") je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

„**Verejná služba**“ je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rádiové rozhranie, ktoré vymedzuje rádiovú spojovaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami (§ 2 ods. 5 zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách).

„**Vedenie sietí**“ (ďalej len "vedenie") sú líniové a inžinierske stavby sietí a verejné technické vybavenie územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytyčovacie body; vedenie je súčasťou siete.

„**Telekomunikačné zariadenie**“ je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

„**Rádiové zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádiokomunikáciám.

„**Koncové zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí.

„**Webové sídlo**“ je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné na webovej stránke Poskytovateľa <http://www.gbely.net>. Adresu

webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.

„**Gbelynet Hotline**“ je telefonická linka Poskytovateľa, ktorá slúži na prijímanie požiadaviek od Účastníkov a ich efektívne rozdeľovanie a sledovanie. Gbelynet Hotline je prevádzkovaná na telefónnom čísle +421 914 277 171.

„**Hostingové služby**.“ Predmetom Hostingových služieb je poskytnutie miesta pre Účastníkovu dáta, na zariadeniach Poskytovateľa, alebo prenájom priestoru pre umiestnenie zariadení Účastníka v objektoch Poskytovateľa. Účelom Služby je pripojenie Účastníkových dát, alebo zariadení do siete Internet. Spôsob pripojenia Účastníkových dát k sieti Internet, podlieha schváleniu Poskytovateľa.

„**Klientska zóna**“ je webová stránka obsahujúca prehľad účtovaných poplatkov a služieb Účastníkovi, ďalej obsahuje všetky vystavené faktúry Účastníka (možnosť ich tlače) a platby Účastníka. Klientska zóna umožňuje zmenu kontaktných a fakturačných údajov (zmena podlieha schváleniu Poskytovateľom). Je prístupná na webovej stránke Poskytovateľa <http://zakaznik.gbely.net>.

„**TCP/IP**“, „**IP adresa**“, „**MAC adresa**“, „**Ethernet**“, „**RJ45**“ a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických normách a dokumentoch.

## **B. ZMLUVNÝ VZŤAH S ÚČASTNÍKOM**

### **1 Uzavretie Zmluvy**

**1.1** Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu s každým Žiadateľom, ktorý pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, a predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a fakturačnú adresu.

**1.2** Ak bude pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príslušných objektoch káblové trasy a umiestniť telekomunikačné zariadenia, Žiadateľ zabezpečí na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu. Poskytovateľ mu pri tom na požiadanie poskytne potrebnú súčinnosť.

**1.3** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

**1.4** Ak bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu, doba viazanosti začína plynúť dňom odovzdania Rozhrania do užívania, uvedenom v Odovzdávacom protokole. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

**1.5** Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

**1.6** Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky, alebo ak nedáva záruku, že bude všetky podmienky dodržiavať.

**1.7** Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak je zriadenie pripojenia alebo poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Žiadateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu B 1.2 týchto Všeobecných podmienok.

## **2 Zánik Zmluvy**

**2.1** Zmluva zaniká:

- a)** výpoveďou, s výnimkou uvedenou v bode B 2.5,
- b)** dohodou zmluvných strán,
- c)** uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- d)** smrťou alebo zánikom Účastníka,
- e)** odstúpením od Zmluvy.

**2.2** Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá.

**2.3** Zmluvu je možné vypovedať s udaním dôvodu alebo bez udania dôvodu.

Výpovedná doba je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. V prípade okamžitej deinštalácie je Účastník povinný uhradiť 1 mesačnú platbu.

**2.4** Zmluva môže zaniknúť len písomnou dohodou oboch zmluvných strán.

**2.5** Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú s viazanosťou trvania zmluvného vzťahu môže pred uplynutím doby viazanosti Účastník vypovedať, ak uhradí všetky svoje záväzky a zmluvnú pokutu účtovanú podľa platnej Tarify. Na túto čiastku Poskytovateľ vystaví faktúru, ktorá je splatná do 14 dní.

**2.6** Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť:

- a)** ak Účastník neoprávnene zasiahne do zverených telekomunikačných vedení alebo zariadení, alebo tento zásah umožní inej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b)** ak Účastník nezaplatil splatnú cenu za služby ani 45 dní po dobe splatnosti,
- c)** ak Účastník používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania a riadne účtovanie,
- d)** poskytol Poskytovateľovi nesprávne údaje v súvislosti so zriadením služby,
- e)** ak sa Účastník pokúsi obmedziť funkčnosť siete akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
- f)** opakovane zavinil závažné poškodenie, alebo stratu zariadenia Poskytovateľa,
- g)** uvedie Poskytovateľa do omylu, a tým pre seba, alebo inú osobu získa prospech, ktorý by inak nezískal,
- h)** opakovane a napriek upozorneniu Poskytovateľa používa poskytovanú službu v rozpore so Zmluvou a platnými právnymi predpismi.

**2.7** Ak Poskytovateľ odstúpi od Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú s viazanosťou počas plynutia doby viazanosti, z dôvodu uvedeného v bode B 2.6, je Účastník povinný uhradiť zmluvnú pokutu účtovanú podľa platnej Tarify. Na túto čiastku

Poskytovateľ vystaví faktúru, ktorá je splatná do 14 dní.

**2.8** Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný spolu s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

**2.9** Ak Účastník vypovie Zmluvu pred dňom odovzdania prípojky do užívania, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

### **3 Práva a povinnosti Účastníka**

**3.1** Účastník má právo:

- a)** na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Tarife,
- b)** na zmenu programu služieb a na zmenu nastavenia služieb,
- c)** v prípade zvýšenia poplatkov vypovedať Zmluvu v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa o zvýšení poplatkov,
- d)** na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch spôsobených Účastníkom. Poskytovateľ odstráni i poruchu preukázateľne spôsobenú alebo zavinenú úplne alebo z časti Účastníkom na zariadení, a to na náklady Účastníka za podmienok dohodnutých medzi Poskytovateľom a Účastníkom osobitne pre každý prípad.

**3.2** Účastník je povinný:

- a)** zaistiť spoluprácu s Poskytovateľom pri príprave inštalačných činností, úpravu alebo demontáž akýchkoľvek zariadení Poskytovateľa súvisiacich s poskytovanou službou. Ak je nutná odborná spolupráca s dodávateľom koncového zariadenia Účastníka, potom ju Účastník na požiadanie Poskytovateľa zaistí na svoje náklady. Ak budú u Účastníka nainštalované zariadenia Poskytovateľa, zaistí Účastník na svoje náklady jeho energetické napájanie, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak,
- b)** zabezpečiť zariadenia Poskytovateľa proti odcudzeniu, zničeniu a poškodeniu. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú na zariadeniach Poskytovateľa umiestnených u Účastníka odo dňa ich prevzatia, do doby ich odovzdania Poskytovateľovi pri zrušení služby alebo ukončení Zmluvy. Účastník nezodpovedá za škody, zapríčinené vyššou mocou. Ak Účastník zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to ihneď nahlásiť na Gbelynet Hotline,
- c)** zaistiť, aby bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Poskytovateľa nebolo menené nastavenie, zapojenie, umiestnenie (a to ani v rámci budovy) a priestorové usporiadanie zariadenia Poskytovateľa v koncovom bode Účastníka, v porovnaní so stavom pri zriadení služby. Účastník je povinný uskutočniť opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám v manipulácii so zariadením Poskytovateľa v koncovom bode Účastníka. Účastník zodpovedá za to, že zariadenia budú používané výhradne k zmluvnému účelu,
- d)** oznámiť Poskytovateľovi mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri

odovzdávaní zariadení a služieb,

**e)** uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené v Zmluve, v Klientskej zóne, alebo na faktúre, najmä variabilný symbol a čiastku, ktorá je v celej sume pripísaná k účtu Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti ceny služieb,

**f)** bez zbytočného odkladu (písomne alebo cez Klientsku zónu) informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách identifikačných údajov Účastníka uvedených v Zmluvných dokumentoch, a to najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy takáto zmena nastala, predovšetkým bydlisko (sídlo), obchodné meno, fakturačnú adresu, kontaktnú adresu a oprávnené osoby,

**g)** zabezpečiť, aby Telekomunikačné zariadenia Účastníka pripojené na Koncové zariadenia Poskytovateľa spĺňali všetky podmienky stanovené osobitnými predpismi. Účastník zodpovedá za stav Telekomunikačných zariadení, ktoré pripojuje na zariadenia Poskytovateľa,

**h)** ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb na Gbelynet Hotline,

**i)** využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov. Poskytovateľ má právo v prípade zistenia porušenia takejto skutočnosti Účastníkom úplne pozastaviť služby až do doby, kým nedôjde k náprave. Týmto nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny služby a zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikne,

**j)** udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám siete Gbelynet Internet v tajnosti.

**3.3** Účastník berie na vedomie, že:

**a)** je výhradne zodpovedný za obsah dát, ktoré zverejňuje v sieti Internet, alebo ktoré po sieti Internet prenáša,

**b)** súčasťou poskytovanej služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným Účastníkom prístupu do siete kdekoľvek na svete,

**c)** dostupnosť dát tretích osôb zverejnených v sieti Internet, alebo zasielaných prostredníctvom tejto siete, nie je Poskytovateľom zaručená,

**d)** Poskytovateľ nezodpovedá za obsah a využitie informácii, dostupných v sieti Internet,

**e)** niektoré z poskytovaných Internetových služieb sú poskytované s agregáciou, t.z. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov v sieti Gbelynet Internet. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie Maximálnej rýchlosti.

## **4 Práva a povinnosti Poskytovateľa**

**4.1** Poskytovateľ má právo:

**a)** na zaplatenie ceny za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,

**b)** na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti, vedeniach a zariadeniach

Poskytovateľa. Škodu spôsobenú Účastníkom alebo treťou osobou na uvedených zariadeniach nahradí Účastník Poskytovateľovi v plnom rozsahu. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik poruchy v prípade, ak bola spôsobená neodborným zásahom Účastníka, alebo tretej osoby, alebo neoprávneným užívaním služby Účastníkom, alebo tretej osoby. Treťou osobou sa rozumie osoba, ktorá nie je zamestnancom, alebo poverenou osobou Poskytovateľa,

**c)** na náhradu škody, ktorá vznikne Poskytovateľovi, pokiaľ Účastník používa Telekomunikačné zariadenia, ktoré nie sú schválené podľa platných predpisov a noriem,

**d)** dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu

**1.** jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

**2.** nezaplatenia splatnej ceny za službu do 15 dní po splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo

**3.** podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,

**e)** započítať akékoľvek zálohy za služby a preplatky zaplatené Účastníkom s jeho existujúcimi záväzkami zo Zmluvy vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka,

**f)** dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,

**g)** vykonávať zmeny na svojich vedeniach a zariadeniach,

**h)** vykonať zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia,

**i)** účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené podľa bodu B 4.1 d) Všeobecných podmienok,

**j)** na úhradu cien za služby a nie je dotknutý obmedzením alebo pozastavením Služieb z dôvodov uvedených v bode B 4.1 d) Všeobecných podmienok. Po dobu takéhoto pozastavenia budú Účastníkovi ďalej účtované pravidelné mesačné poplatky za služby, prenajaté a umiestnené zariadenia a technické prostriedky a jeho subdodávateľov, a tieto poplatky sa Účastník zaväzuje uhradiť.

**4.2** Poskytovateľ je povinný:

**a)** predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,

**b)** vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania služby z dôvodu na strane Poskytovateľa, za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,

**c)** pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb,

**d)** vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 8 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných

dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Výnimkou je situácia, kedy má Poskytovateľ znemožnený prístup k miestu poruchy (požiar, víchrica atď.). Poskytovateľ je povinný Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia poruchy. **e)** zabezpečiť nepretržitý dohľad nad kvalitou poskytovanej služby, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

## **5 Platobné podmienky**

**5.1** Zúčtovacím obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné zúčtovacie obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného zúčtovacieho obdobia je prvý deň tohto zúčtovacieho obdobia.

**5.2** Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si Účastník spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickejšiu formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

**5.3** Účastníkom, ktorí sú zdaniteľnými osobami alebo právnickými osobami, ktoré nie sú zdaniteľnými osobami, Poskytovateľ cenu služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v tlačenej, písomnej forme. Účastník a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť na elektronickej vyhotovení faktúry. V prípade, že si Účastník spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickejšiu formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v tlačenej, písomnej forme, ak Účastník nepožiadava o jednorazové alebo pravidelné vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry, ktoré je spoplatňované cenou podľa platnej Tarify. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickejšiu faktúru doručovať Účastníkovi formou doručenia do Klientskej zóny. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry do Klientskej zóny Účastníka považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby Účastníkovi. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné so zúčtovacím obdobím.

**5.4** Úhrady za poskytnuté služby sa realizujú bezhotovostným platobným stykom na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa. Na identifikáciu úhrad Účastník pri platbe ako variabilný symbol uvádza variabilný symbol uvedený v Zmluve, v Klientskej zóne, alebo na faktúre. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť.

**5.5** Úhrada poskytnutých služieb Účastníkom sa považuje za uskutočnenú pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave Poskytovateľa, a to

najneskôr do dátumu splatnosti, po odpočítaní bankových a manipulačných poplatkov. Pokiaľ Účastník uhradí cenu služieb neskôr, než je stanovené v tomto odstavci, bude sa to považovať za omeškanie platby.

**5.6** Ak Účastník uhradza cenu služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu Poskytovateľa v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou znáša v plnom rozsahu Účastník.

**5.7** Poskytovateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi za oneskorenú úhradu úroky z omeškania v sadzbe 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

**5.8** Poskytovateľ má právo dodatočne vyúčtovať služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za aktuálne fakturačné obdobie.

## **6 Doručovanie písomností**

**6.1** Za rovnocenné doručenie písomnosti Účastníkovi sa považuje aj doručenie elektronickou poštou na poslednú známu kontaktnú adresu uvedenú v Zmluve alebo doručenie do Klientskej zóny. Týmto spôsobom sa doručujú hlavne: faktúry, upomienky, Všeobecné podmienky, tarifa a ostatné dokumenty.

**6.2** Deň odoslania správy elektronickej pošty sa podľa týchto Všeobecných podmienok považuje za deň doručenia.

**6.3** V prípade doručovania písomností prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa kontaktná adresa uvedená v Zmluve alebo v Klientskej zóne a zásielka takto odoslaná sa považuje na siedmy (7) deň po odoslaní za doručeníu.

**6.4** Ak sa Účastník nezdržiava na posledne známej kontaktnej adrese, je povinný túto skutočnosť nahlásiť Poskytovateľovi služieb s uvedením novej adresy, alebo je povinný splnomocniť pre doručovanie tretiu osobu. Túto zmenu môže Účastník nahlásiť cez Klientsku zónu alebo písomne.

**6.5** V prípade nesplnenia si povinností podľa bodu B 6.4 sa Poskytovateľ zbavuje zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť.

## **7 Zodpovednosť za škodu**

**7.1** Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť Účastníkovho informačného systému a jeho zariadení a softwaru pre prístup k Internetu alebo iným dátovým službám. Rovnako nie je zodpovedný za akékoľvek dátové služby prevádzkované inými subjektmi vrátane informácií, ktoré sú prostredníctvom Internetu či dátových služieb zverejňované tretími osobami.

**7.2** Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Poskytovateľ ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

**7.3** Poskytovateľ zodpovedá za prevádzku, kontrolu a údržbu svojich Telekomunikačných zariadení, určených pre poskytovanie služby len po rozhranie, ktoré je definované v špecifikácii služby rozhrania Účastníka.

**7.4** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené treťou osobou alebo technickými obmedzeniami siete Internet.

## **8 Upomienka, obmedzenie služby**

**8.1** Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 5 dní po splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nespoplatnenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty.

**8.2** Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 15 dní po splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku. Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej Účastníkovi.

## **C. PRIPOJENIE K SIETI GBELYNET INTERNET**

### **1 Zriadenie pripojenia**

**1.1** Pripojenie k sieti Gbelynet Internet sa zriaďuje vybudovaním Rozhrania siete Gbelynet Internet v mieste inštalácie.

**1.2** Účastník alebo ním poverená osoba potvrdí zriadenie pripojenia na Odovzdávacom protokole.

**1.3** Za zriadenie pripojenia je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo podľa Tarify. Cena zahŕňa náklady na vybudovanie Rozhrania a jeho uvedenie do prevádzky.

**1.4** Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia uvedené v Odovzdávacom protokole ostávajú majetkom Poskytovateľa, s výnimkou zariadení a materiálu, ktorý bol Účastníkom riadne zaplatený.

**1.5** Zriadenie pripojenia – Rozhranie Ethernet

**a)** Rozhranie Ethernet je zriaďované vybudovaním metalického vedenia Ethernet cat. 5/5e do miesta inštalácie a jeho ukončenie konektorom RJ45.

**b)** Pri zriaďovaní v bytovom dome je v cene inštalačného poplatku zahrnutý kábel pre vedenie v byte. Účastník môže pred začatím montážnych prác požiadať o montáž elektroinštalačných líšt a uloženie kábla do nich, montáž zásuvky RJ45 a pod. Tento materiál a vykonaná práca je účtovaná podľa Tarify na základe Odovzdávacieho protokolu.

**c)** Pri zriaďovaní v rodinných domoch a administratívnych priestoroch je v cene inštalačného poplatku zahrnutý kábel pre vedenie do miesta inštalácie. Bezdrôtové zariadenie spolu s externou anténou ostávajú majetkom Poskytovateľa. Účastník môže pred začatím montážnych prác požiadať o montáž elektroinštalačných líšt a uloženie kábla do nich, montáž zásuvky RJ45 a pod. Zriadenie Rozhrania sa vykoná podľa dohody s Účastníkom. Použitý materiál a vykonaná práca sú účtované podľa Tarify na základe Odovzdávacieho protokolu.

**1.6** Zriadenie pripojenia – bezdrôtové s rozhraním v priestore

**a)** Zriadenie bezdrôtového pripojenia je uskutočňované nastavením bezdrôtového zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať so zariadením Poskytovateľa.

**1.7** Ku službe pripojenia k sieti Gbelynet Internet Poskytovateľ na základe technických možností poskytne:

**a)** pridelenie adresného rozsahu. IP adresy pridelené Poskytovateľom sú Účastníkovi prenajaté,

- b) asistenciu pri registrácii mena domény druhej úrovne,
- c) správu doménovej zóny druhej úrovne na serveroch Poskytovateľa, možnosť zriadenia, poskytnutia a správy zariadení, prevádzkujúcich elektronickú poštu.

## **2 Zrušenie pripojenia (pri zániku Zmluvy o pripojení)**

**2.1** Zrušenie pripojenia sa nespoplatňuje.

**2.2** Pri zrušení pripojenia sa cena za zariadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zariadenie pripojenia na inom mieste.

**2.3** Pri zrušení pripojenia je Účastník povinný vrátiť do 15 dní všetky zariadenia a ich súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté. V prípade prietahov vo vrátení zariadení zo strany Účastníka je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok podľa platnej Tarify alebo požadovať ich celú cenu uvedenú v Zmluve alebo v Tarife. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zverených zariadení je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu v rozsahu podľa platnej Tarify.

## **3 Koncové zariadenia**

**3.1** Koncové zariadenia (počítač, sieťová karta, prepínač(switch), smerovač(router) apod.) nie sú zahrnuté v cene zariadenia pripojenia. Účastník si môže tieto zariadenia prenajať alebo kúpiť od Poskytovateľa za cenu uvedenú v Zmluve a/alebo podľa Tarify, alebo obstaráť individuálne na vlastné náklady.

**3.2** Účastník má právo použiť ako koncové zariadenie vlastný (zákaznícky) smerovač (router) so schopnosťou prekladu adres (NAT) a maskovania (masquerading) a pripojiť k nemu ľubovoľný počet ďalších zariadení v mieste inštalácie uvedenej v Zmluve.

## **D. POSKYTOVANIE SLUŽIEB SIETE GBELYNET INTERNET**

### **1 Zriadenie služby**

**1.1** Služba sa zriaďuje po zriadení pripojenia podľa časti C. týchto Všeobecných podmienok.

**1.2** Služba sa zriaďuje podľa špecifikácie služby uvedenej v Zmluve.

**1.3** Novozriadená služba sa začína účtovať odo dňa, kedy bola zriadená. V prípade, že služba je zriadená v priebehu fakturačného obdobia, účtuje sa alikvotná časť ceny.

### **2 Zmena programu služieb**

**2.1** Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu programu služieb, pokiaľ nebolo v Zmluve dohodnuté inak.

**2.2** Za zmenu programu služieb je účtovaný poplatok podľa Tarify.

**2.3** Pri zmene programu na program s vyššou platbou zmena vstúpi do platnosti dňom spracovania žiadosti o zmenu Poskytovateľom, v ostatných prípadoch vstúpi zmena do platnosti prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu doručená Poskytovateľovi.

### **3 Zmena nastavenia služby**

**3.1** Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu nastavenia poskytovanej služby, pokiaľ to povaha služby umožňuje.

**3.2** Za zmenu nastavenia služieb je účtovaný poplatok podľa Tarify.

**3.3** Zmena nastavenia služieb vstúpi do platnosti v termíne dohodnutom s Účastníkom.

### **4 Zrušenie služby**

**4.1** Účastník má právo požiadať Poskytovateľa o zrušenie programu služieb, pokiaľ nebolo v Zmluve dohodnuté inak.

**4.2** Zrušenie služby sa nespoplatňuje.

### **5 Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

**5.1** Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

**5.2** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

**5.3** Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

**5.4** Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

**5.5** Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

**5.6** Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

**5.7** Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

**5.8** Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie je Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho

obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

**5.9** Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

**5.10** Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

**5.11** Poskytovateľ je povinný poskytovať službu 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 (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

**5.12** Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

**5.13** Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiaducej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

**5.14** Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

**a)** Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údajoch 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.

**b)** Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod, za predpokladu že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je uvedená v Zmluve.

**c)** Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako firma, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

**d)** Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako firma, business a pod.) - uvedená v Zmluve,
2. pri ostatných pripojeniach - uvedená v Zmluve.

**5.15** 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 možnosť 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.

**5.16** Poskytovateľ Účastníka 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.

**5.17** V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby 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 stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

**5.18** Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

**5.19** V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## **E. REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **1 Všeobecné ustanovenia ohľadom reklamácie:**

**1.1** Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

- a)** správnosť faktúry,
- b)** zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
- c)** dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

**1.2** Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať:

- a)** meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
- b)** ID Účastníka, variabilný symbol alebo číslo Zmluvy,
- c)** predmet reklamácie s uvedením podrobností (dátum, čas a popis problému),
- d)** vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

**1.3** Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

**1.4** Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

**1.5** Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

**1.6** Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

**1.7** Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej 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 Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

**1.8** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

## **2 Reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb**

**2.1** Ak je Účastník nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre, uvedené v špecifikácii služby, je povinný nahlásiť tento stav Poskytovateľovi, a to najneskôr do 30 dní.

**2.2** Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej sieti, ktoré poskytujú tretie strany. Prerušenie napájania akéhokoľvek zariadenia Poskytovateľa v priestoroch Účastníka, nie je považované za poruchu v zmysle týchto Podmienok.

**2.3** V prípade, ak sú služby poskytované s agregáciou, nemôže byť Účastníkovi garantované dodržanie Maximálnej rýchlosti takto poskytovaných služieb. Z uvedeného vyplýva, že Poskytovateľ zaručuje Účastníkovi v prípade týchto služieb (poskytovaných s agregáciou) len Minimálnu rýchlosť uvedenú v Zmluve alebo v Tarife.

**2.4** Poskytovateľ je povinný vyjadriť sa k reklamácie písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

**2.5** V prípade, že dĺžka poruchy služby v jednom kalendárnom dni je viac než 8 hodín, má Účastník právo na zníženie mesačnej ceny chybnej služby o jednu tridsatinu (1/30). Pokiaľ by dĺžka poruchy služby činila viac než 10 dní v jednom mesiaci, vracia sa Účastníkovi za chybnú službu mesačný poplatok v plnej výške. Právo na zníženie ceny stráca Účastník v prípade, že k uvedenému dôsledku došlo aj čiastočne z viny Účastníka. V prípade, že z dôvodov poruchy na zariadení vo vlastníctve Poskytovateľa prevádzkovaného Poskytovateľom v súvislosti s predmetom Zmluvy dôjde aspoň šesťkrát (6) v priebehu po sebe idúcich 60 kalendárnych dňoch k úplnému prerušeniu poskytovanej služby, a ak trvá každé takéto prerušenie najmenej 24 hodín, môže Účastník vypovedať Zmluvu s pätnásťdňovou (15) výpovednou lehotou. Účastník má právo vypovedať takúto Zmluvu v priebehu 60 dní od prvého dňa, v ktorom Účastník riadne nahlásil Poskytovateľovi prerušenie poskytovanej služby. Za začiatok chybne poskytnutej služby (začiatok doby poruchy služby) sa rozumie moment, kedy ju Účastník oznámi telefonicky alebo doporučeným listom. Za moment ukončenia chybne poskytnutej služby (koniec poruchy služby) sa myslí obnovenie služby.

**2.6** Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu E 1.7, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

## **F. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **1 Príslušné právo**

**1.1** Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.

**1.2** Pre vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom platia tiež ustanovenia Zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

**1.3** Zmluvné strany vykonajú všetko pre to, aby akékoľvek spory ktoré medzi nimi v súvislosti s plnením Zmluvy vzniknú, boli vyriešené cestou zmieru. Spory v obchodných veciach, v ktorých nebude nájdené riešenie bude rozhodovať vecne príslušný súd podľa miesta sídla odporcu.

### **2 Bezpečnosť a ochrana údajov o Účastníkoch**

**2.1** Účastník podpisom Zmluvy dáva Poskytovateľovi súhlas podľa § 7 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania služieb a prevádzkovania siete Poskytovateľom, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.

**2.2** Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv Poskytovateľovi vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

**2.3** Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva doba trvá aj po zániku Zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

### **3 Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK)**

**3.1** Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

**3.2** Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa bodu F 3.1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

**3.3** Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

**a)** meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,

**b)** názov a sídlo Poskytovateľa,

**c)** predmet sporu,

**d)** odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

**e)** návrh riešenia sporu,

**f)** dátum, kedy sa Účastník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,

**g)** vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

**3.4** K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

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

**3.6** Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa bodu F 3.3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

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

## **4 Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)**

**4.1** Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 127 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo služby.

**4.2** Návrh obsahuje

**a)** meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba,

- b)** obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba,
- c)** názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
- d)** predmet sporu,
- e)** odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- f)** návrh riešenia sporu.

**4.3** K návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

**4.4** Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa bodu F 4.2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa bodu F 4.3, úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

**4.5** Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- a)** doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo
- b)** márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa bodu E 1.6 týchto podmienok.

**4.6** Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

**4.7** Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa bodu F 4.6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

## **5 Súdne riešenie sporov**

**5.1** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

**5.2** Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

## **6 Osobitné ustanovenia**

**6.1** Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Účastníka tieto Všeobecné podmienky.

**6.2** Poskytovateľ je povinný o zmene Všeobecných podmienok upovedomiť Účastníka najneskôr 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. V prípade, že Účastník odmieta pristúpiť na nové znenie Všeobecných podmienok, je povinný Zmluvu vypovedať pred nadobudnutím účinnosti nových podmienok. V takomto prípade platia pre Účastníka do uplynutia ukončenia zmluvného vzťahu pôvodné Všeobecné podmienky. V prípade viazanosti trvania Zmluvy je Účastník povinný navrhnúť ukončenie Zmluvy dohodou. Poskytovateľ sa zaväzuje po uspokojení svojich nárokov, vyplývajúcich zo Zmluvy, na ukončenie Zmluvy dohodou pristúpiť.

**6.3** V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

**6.4** Tieto Všeobecné podmienky rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné Všeobecné podmienky spoločnosti RANSYSTEMS, s.r.o. na poskytovanie elektronických komunikačných služieb.

**6.5** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť 01.02.2023. Táto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu Všeobecných podmienok.