

Všeobecné podmienky poskytovania služby retransmisie televíznych programových služieb, elektronických komunikačných sietí a iných služieb spoločnosti



26 Media s.r.o., Lúčna 344/1, Poltár



vydané v súlade so zákonom Slovenskej republiky

č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a zákonom č.308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii (ďalej iba „Všeobecné podmienky“)

## Článok 1 – Definícia podnikov

1.1 Spoločnosť **26 Media s.r.o.**, so sídlom Lúčna 344/1, Poltár, IČO: 52958418, DIČ: 2121196429, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, oddiel S.r.o. vložka číslo 38342/S, je v súlade so Zákonom SR č.452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) podnik ktorý poskytuje elektronické komunikačné siete a služby.

1.2 Spoločnosť **ARTOS, a.s.** so sídlom Klincová 35, 821 08 Bratislava, IČO:45559503, DIČ: 2023038963 na základe registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisii č. TKR/308/2011 a v súlade so Zákonom SR č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii (ďalej len „Zákon č. 308/2000“) je oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb a zmluvne splnomocnila **26 Media s.r.o.** na vykonávanie všetkých úkonov spojených s touto činnosťou a Zmluvou.

1.3 Spoločnosť **4NET.TV services s.r.o.**, Češkova 834, 530 02 Pardubice, IČO:03582337 na základe registrácie Radou pre rozhlasové a televízne vysielanie ČR pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne je oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych a rozhlasových programových služieb. Spoločnosť 4NET.TV services s.r.o. zmluvne splnomocnila **26 Media s.r.o.** na vykonávanie všetkých úkonov spojených s touto činnosťou a zmluvou.

## Článok 2 - Vymedzenie základných pojmov

2.1 „**Poskytovateľ služby**“ spoločnosť **26 Media s.r.o.** je poskytovateľ elektronických komunikačných sietí a služieb na základe zákonov, týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy o poskytovaní služieb. Spoločnosti ARTOS a.s. a 4NET.TV Services s.r.o. sú držiteľom oprávnenia poskytovať služby retransmisie a zabezpečujú retransmisiiu televíznych programových služieb a iných služieb na základe zmluvy uzatvorenej so spoločnosťou **26 Media s.r.o.** (ďalej „Dodávateľ“).

2.2 „**Elektronická komunikačná služba**“ je služba v zmysle Zákona teda služba poskytovaná Účastníkovi 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. (ďalej „Elektronická komunikačná služba“ alebo „Služba“)

2.3 „**Účastník**“ je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie Služieb Poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní služieb.

2.5 „**komunikačná sieť**“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona teda sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení vrátane sieťových prvkov, ktoré sú aktívne, prevádzkované a využívané Poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb, vrátane sietí na rozvod el. energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov a vrátane sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov a to bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

2.6 „**Zmluva o poskytovaní služieb**“ (ďalej len „Zmluva“) je dokument spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť Účastníka do komunikačnej siete a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Elektronické komunikačné služby, služby retransmisie alebo iné Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do komunikačnej siete Poskytovateľovi a za využívanie týchto služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi Poskytovateľom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie Elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.

2.7 „**Servisný technik**“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním Služieb Poskytovateľa.

2.8 „**Preberací protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník podpisom potvrdí začatie poskytovania Služieb a dňom podpisu začína plynúť prvý deň poskytovania týchto Služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické aktívne alebo pasívne zariadenia Poskytovateľa,

prostredníctvom ktorých poskytuje Elektronické komunikačné služby.

2.9 „**Cenník**“ je aktuálna tarifa Elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa, ktorý obsahuje ceny - tarify za Elektronické komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce so Zmluvy a Všeobecných podmienok.

2.10 „**Zriadenie pripojenia**“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Účastníka do komunikačnej siete . Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov sietí a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.

2.11 „**Prihlasovacie meno Účastníka**“ slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Elektronických komunikačných službách. Prihlasovacie meno Účastníka je pridelené Účastníkovi Poskytovateľom spolu s heslom.

2.12 „**Heslo**“ slúži na overenie autorizovaného použitia Prihlasovacieho mena Účastníka.

2.13 „**Aktivačný poplatok**“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za aktiváciu Služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných Služieb.

2.14 „**Zriaďovací poplatok**“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za zariadenia pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu Služby a sú dohodnuté v Zmluve.

2.15 „**Dočasné prerušenie poskytovania služieb**“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

2.16 „**Porucha**“ je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane Účastníka. Za poruchu sa nepovažuje čiastočná alebo úplná nefunkčnosť technických a softwarových prostriedkov Účastníka ktoré používa Účastník na užívanie Služieb!

2.17 „**Servis**“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra Poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s Účastníkom.

2.18 „**Portál**“ je verejne dostupná webová stránka poskytovateľa s aktuálnou prezentáciou všetkých Elektronických komunikačných služieb vrátane ich popisu, technických parametrov, Všeobecných podmienok a cenových podmienok. Webová stránka je určená k objednaniu (registrácii) budúcich Účastníkov Služieb a k spravovaniu - manažovaniu si existujúcich Služieb samotným Účastníkom.

2.19 „**Klientske konto**“ je účet prevádzkovaný na portáli špecifikovaný identifikačným číslom = ÚČASTNICKÉ-ID, /Prihlasovacie meno Účastníka/ ktoré je vygenerované na základe podpisu Zmluvy Účastníka s Poskytovateľom. Pomocou tohto Klientskeho konta má Účastník prístup k všetkým informáciám týkajúcich sa jeho zmluvy, faktúr, platieb, oznamom, týmito Podmienkam a pod. Ku Klientskému kontu je vygenerované heslo, ktoré si Účastník môže zmeniť.

2.20 „**Elektronická faktúra**“ je platným daňovým dokladom a plnohodnotne nahrádza papierovú faktúru.

2.21 „**Objednávka**“ je formulár Poskytovateľa, na základe, ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na jej zriadenie. V Objednávke sú uvedené identifikačné údaje o Účastníkovi.

2.22 „**Doba viazanosti**“ je doba uvedená v mesiacoch, za ktorú sa Účastník zaväzuje Odoberať a platiť Poskytovateľovi Odplatu.

2.23 „**Notifikačný e-mail**“ je elektronická správa, ktorú Poskytovateľ zasiela Účastníkovi na e-mailovú adresu zadanú Účastníkom pri objednávke. Notifikačným e-mailom Poskytovateľ oznamuje Účastníkovi zmeny na jeho klientskom konte.

### Článok 3 - Popis Služby

3.1 „**Televízne programové služby**“ sú poskytované v rámci platnej legislatívy a zákonov SR v rozsahu registrácie udelenej Radou pre rozhlasové vysielanie.

#### **Článok 4 - Podmienky na uzavretie Zmluvy**

4.1 Budúci Účastník je povinný predložiť na požiadanie preukaz totožnosti potrebný k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy.

4.2 Budúci Účastník je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky Poskytovateľovi. V tejto lehote je Poskytovateľ povinný oznámiť budúcemu Účastníkovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovaných služieb.

4.3 V prípade, že Poskytovateľ má záujem uzatvoriť s budúcim Účastníkom Zmluvu, Poskytovateľ vyhotoví zmluvu a obidvaja ju na znak súhlasu sú povinný podpísať.

4.4 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb, ak

4.4.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu je technicky pre Poskytovateľa neuskutočniteľné,

4.4.2 budúci Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného telekomunikačného podniku, alebo niektorý z podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním,

4.4.3 budúci Účastník nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami a nespĺnil si povinnosti podľa týchto Všeobecných podmienok, alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonmi SR alebo dobrými mravmi.

4.5 V prípade odmietnutia uzatvorenia Zmluvy s budúcim Účastníkom, je Poskytovateľ povinný oznámiť túto skutočnosť budúcemu Účastníkovi najneskôr do 30 dní od doručenia Objednávky.

#### **Článok 5 - Predmet Zmluvy**

5.1 Predmetom Zmluvy je:

5.1.1 záväzok Poskytovateľa Zriadiť pripojenie Účastníka do komunikačnej siete a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy objednané Služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v týchto Všeobecných podmienkach a Zmluve,

5.1.2 záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za plnenie jej záväzkov odplatu a poplatky podľa Zmluvy a platného Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach alebo tak ako z týchto dokumentov vyplývajú.

5.2 Vlastnícke právo k akémukoľvek vybranému technickému zariadeniu prechádza na Účastníka až úplným uhradením kúpnej ceny tohto vybraného technického zariadenia, pokiaľ sa Poskytovateľ a Účastník na kúpe konkrétneho technického zariadenia výslovne dohodli resp. k dohode došlo v samostatnom zmluvnom dokumente.

#### **Článok 6 – Práva a povinnosti Poskytovateľa**

6.1 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom (zverejnením na svojej web stránke) obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní sietí a služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

6.2 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy Poruchy.

6.3 V prípade, že za vznik Poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie Poruchy bezodplatne a na svoje náklady. Odstraňovanie Poruchy, za vznik ktorej je zodpovedný Účastník, je Poskytovateľ oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.

6.4 Všetky informácie o stave poskytovaných služieb a prípadných zmenách sa nachádzajú na URL adresách: [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk)

6.5 Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Všeobecných podmienok.

6.6 Zodpovednosť Poskytovateľa pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Poskytovateľovi najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa príslušného obdobia, inak toto právo Účastníka zaniká.

6.7 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov v komunikačnej sieti.

6.8 S ohľadom na charakter poskytovaných služieb podľa čl. 3 týchto Všeobecných podmienok je výhradne Účastník zodpovedný za druh a objem dát, informácií a údajov prenesených v rámci týchto Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Účastníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Poskytovateľ Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných prostriedkov na prevenciu. Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovho Hesla, ktoré si Účastník sám zvolil alebo mu bolo pridelené a ktorého utajenie je povinný si sám zabezpečiť.

6.10 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú preukázateľne zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v určenom rozsahu, nie však ušlý zisk.

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

6.12 Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou.

6.13 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, poveternostné vplyvy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

6.14 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu a to najmä z dôvodu:

6.14.1 verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme,

6.14.2 ak Účastník je v omeškaní alebo nezaplatí splatnú odplatu podľa Zmluvy a to až dočasu úplného uspokojenia celej pohľadávky Poskytovateľa zodpovedajúcej takémuto záväzku Účastníka, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy.

6.14.3 zneužívania služieb, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä každý prípad, keď Účastník poruší svoj záväzok podľa bodu 7.4. a 7.6 týchto Všeobecných podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo Zákonov SR, poskytovateľ dočasne preruší poskytovanie verejnej služby iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie

6.15 Poskytovateľovi patrí odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie služieb podľa bodov 6.14.1-3 týchto Všeobecných podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie služieb prerušené s výnimkou prerušenia poskytovania služieb pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme.

6.16 Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníka alebo systému a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady zo strany Účastníka.

6.17 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

## **Článok 7 – Práva a povinnosti Účastníka**

7.1 Účastník je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Poskytovateľa počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

7.2 Účastník je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, zákonmi Slovenskej republiky,

týmito Všeobecnými podmienkami prípadne s písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.

7.3 Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.

7.4 Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

7.4.1 narušenie bezpečnosti a integrity systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia Poskytovateľa systému alebo siete,

7.4.2 svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky.

7.5 Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie zariadenia Účastníka/Poskytovateľa, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v požadovanom rozsahu. V prípade, ak je Účastník vlastníkom a/alebo správcom predmetných vnútorných rozvodov, koná tak sám a vo vlastnom mene.

7.6 Účastník nemá právo si sám zmeniť pridelenú IP adresu. Úmyselná zmena pridelenej IP účastníkom, sa považuje za hrubé porušenie zmluvy. Poskytovateľ má nárok na úhradu škody, ktorá mu vyššie uvedeným konaním Účastníka vznikla.

7.7 V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z použitých technických zariadení je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu v dôsledku toho vznikne, vrátane ušlého zisku.

#### **Článok 8 – Manipulácia so zariadeniami poskytovateľa**

Účastník sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické alebo iné zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Účastník nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre a pod. V prípade nedodržania uvedených podmienok, nesie výhradne Účastník zodpovednosť za škodu spôsobenú ich nedodržaním. Účastník je plne zodpovedný za zabezpečenie protipožiarnej ochrany zariadení poskytovaných Poskytovateľom v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### **Článok 9 - Ceny a platobné podmienky**

9.1 Ceny za práce a Služby Poskytovateľa sú medzi Účastníkom a Poskytovateľom stanovené zmluvne. Výsledná cena za využitie Služieb je súčtom cien za jednotlivé položky tvoriace pripojenie Účastníka, ktoré sa skladajú z jednorazového Zriaďovacieho alebo Aktivačného poplatku za zriadenie Služby a pravidelného mesačného, polročného alebo ročného poplatku za každú poskytovanú Službu.

9.2 Poskytovateľ zverejňuje Cenník a má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za poskytované Služby. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia a to elektronickou poštou a zverejnením Cenníka na svojej webovej lokalite [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) a v písomnej – tlačenej podobe dostupnej v tomto čase na prevádzke Poskytovateľa.

9.3 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať poplatky za administratívne, servisné a iné úkony a práce poskytnuté v súlade s uzatvorenou Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami.

9.4 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať ďalšie poplatky a pokuty za poskytnuté práce a služby, ktoré boli vykonané na základe nedodržania alebo porušenia týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy zo strany Účastníka.

9.5 Fakturačným – účtovacím obdobím Účastníka je spravidla prebiehajúci kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenníku a za necelé mesiace sa tieto poplatky účtujú vo výške 1/30 za každý započatý deň.

9.6 Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa Aktivácie služby Účastníkovi vyznačenej dátumom na preberacom protokole.

9.7 Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi daňovým dokladom, spravidla faktúrou. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry si Poskytovateľ vyhradzuje právo

pozastaví poskytovanie služieb až do času splatenia pohľadávky.

9.8 Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v elektronickej forme, ak nie je dohodnuté v Zmluve jej zasielanie v písomnej (tlačenej) forme. Ak si Účastník zvolí elektronicкую formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s príslušným zákonom 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 písomnej (tlačenej) forme, ak nepožiadá o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka (za predpokladu, že takýto odpis je dostupný v zmysle Cenníka). Elektronicкую faktúru sprístupňuje Poskytovateľ Účastníkovi na Klientskom konte, klientského portálu uvedeného v zmluve o pripojení. Poskytovateľ zároveň zasiela notifikačný e-mail, alebo SMS o vystavení elektronickej faktúry na e-mailovú adresu, alebo telefónne číslo Účastníka uvedenú v Zmluve najneskôr do dvoch dní od vystavenia faktúry. V prípade že Účastník neuvedie v objednávke e-mailovú adresu, alebo telefónne číslo, súhlasí s tým, že informáciu o vystavení faktúry nedostane.

9.9 V prípade pochybností sa elektronicкая faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle Všeobecných podmienok považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného doručenia elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi spoločnosťou prostredníctvom elektronickej komunikácie na konto Účastníka na portáli. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti ak mu faktúra vystavená elektronickey nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka spoločnosť nie je povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení. V prípade, ak nebude možné doručiť elektronicкую faktúru účastníkovi na jeho konto na portáli a elektronicкая faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručení účastníkovi, je spoločnosť povinná doručiť Účastníkovi faktúru v papierovej forme.

9.10 Každý ďalší poplatok pre plynulé aktivovanie nasledujúceho mesačného obdobia by mal byť uhradený tak, aby zodpovedajúca finančná čiastka bola na účte poskytovateľa, alebo uhradená v hotovosti na predajných miestach poskytovateľa s uvedením príslušného párovacieho symbolu pripísaná najneskôr v deň expirácie. V opačnom prípade, bude prístup k službám pozastavený a k obnoveniu poskytovaných služieb dôjde najneskôr do 1 hodiny po pripísaní príslušnej platby a príslušných poplatkov za opätovné pripojenie v prospech bankového účtu poskytovateľa.

9.11 Účastník berie na vedomie, že všetky platby je nutné vykonávať obvykle bezhotovostným prevodom v prospech bankového účtu Poskytovateľa uvedeného na faktúre, alebo v hotovosti na predajných miestach poskytovateľa.

9.12 Účastník berie na vedomie, že je povinný pri platbách uvádzať príslušný párovací symbol, uvedený na faktúre a to či už pre jednorázovú úhradu alebo trvalú úhradu, alebo pravidelne realizovať úhrady z rovnakého čísla účtu. V opačnom prípade nie je možné platbu identifikovať a Účastníkovi ktorý takto neidentifikovanú platbu vykonal, bude prístup k Službám obnovený až dodatočným priradením tejto platby. Dodatočné priradenie platby je možné vykonať na základe písomnej žiadosti Účastníka, telefonickom alebo osobnom nehlásení tejto skutočnosti Účastníkom, ktorý je povinný v tomto prípade poskytnúť dostatočné informácie pre správnu identifikáciu nesprávne vykonanej platby.

9.13 V prípade platby Účastníka faktúrou, je Účastník povinný 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 na faktúre, najmä párovací symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho párovacieho symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu Poskytovateľa je Účastník s platbou v omeškani.

9.14 Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy, platby a preplatky uhradené podľa Zmluvy a Cenníka môžu byť započítané na splatenie akýchkoľvek iných preukázateľných pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.

## **Článok 10 - Reklamačný poriadok**

10.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu:

10.1.1 proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami a platným Cenníkom v čase poskytovania Služieb,

10.1.2 týkajúcu sa kvality Služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok.

10.1.3 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.

10.2 Účastník je oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení Služby.

10.3 Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej Služby je Účastníkovi povinný podať písomne a doručiť do 30 dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia Služby, pričom uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok resp. nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služby, okrem prípadov ustanovených Zákom kedy spoločnosť účastníkovi umožní odklad zaplataenia alebo zaplataenie v najmenej troch mesačných splátkach.

10.4 Reklamácia musí obsahovať Identifikačné údaje Účastníka, predmet reklamácie a telefonický alebo e-mailový kontakt na osobu uplatňujúcu reklamáciu v mene Účastníka.

10.5 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníka písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ písomne neinformoval Účastníka o tom, že existujú dôvody a lehotu potrebuje predĺžiť o ďalších 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú vid § 91 odst. 4 Zákona.

10.6 V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná v najbližšom vyúčtovaní.

10.7 Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a kvality služby alebo so 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. (podľa článku 17 odst. 17.2)

b) mimosúdneho riešenia sporu (MRS) na Regulačnom úrade - ak sa jedná o iné spory ako spory podľa ARS § 126 ZEK, ktoré vznikli v oblasti ktoré upravuje ZEK.

## **Článok 11 - Doba platnosti zmluvy a jej ukončenie**

11.1 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami; ak medzi podpismi jednotlivých strán je časový odstup, podpisom posledného Účastníka.

11.2 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, minimálna doba platnosti Zmluvy je doba viazanosti uvedená v Zmluve.

11.3 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

11.4 V prípade, že Účastník vypovie alebo svojím konaním ukončí trvanie zmluvného vzťahu s Poskytovateľom pred uplynutím dohodnutej doby viazanosti – nedodrží dobu viazanosti teda svoj záväzok odoberať Služby po určitú dobu, je povinný uhradiť pokuty a sankcie uvedené v Zmluve.

11.5 Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od zmluvy, ak účastník nedodržiava alebo porušuje niektoré z ustanovení v článkoch 7.1 až 7.4 a 7.6 týchto Všeobecných podmienok a taktiež v prípadoch, keď nie je schopný poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu, alebo požadovanej kvalite a to predovšetkým z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.

11.6 Účastník môže jednostranne odstúpiť od zmluvy, ak mu Poskytovateľ:

11.6.1 oznámi zmenu Všeobecných podmienok alebo Zmluvy a účastník tieto zmeny neakceptuje,

11.6.2 opakovane, ani po reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy, alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami - Poruchami,

11.6.3 opakovane neodstráni reklamovanú vadu Služby v určenom čase.

11.7 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu v súlade s čl. 11.12 týchto Všeobecných podmienok a Zmluvou.

11.8 Účastník má v priebehu poskytovania Služieb možnosť dočasného prerušenia ich odberu resp. využívania týchto Služieb a to bezplatne na obdobie maximálne 60 dní v jednom kalendárnom roku. Účastníkom, ktorí uzatvorili Zmluvu na dobu určitú, teda prijali záväzok viazanosti, záväzok minimálnej doby odoberania Služieb a trvania Zmluvy sa posunie dátum minimálnej doby odoberania služieb o počet dní na ktoré bolo poskytovanie Služby dočasne prerušené.

11.9 V prípade využitia prerušenia špecifikovaného v článku 11.8 na dobu dlhšiu ako 60 dní, bude Účastníkovi účtovaný jednorazový Aktivačný poplatok podľa platného Cenníka v čase jeho opätovného pripojenia k odberu Služieb. Tento poplatok bude účtovaný aj Účastníkom ktorí prerušili poskytovanie Služieb aj na dobu kratšiu ako 60 dní a majú uzatvorenú Zmluvu na dobu určitú teda prijali záväzok viazanosti, záväzok minimálnej doby odoberania Služieb a trvania Zmluvy.

11.10 Do lehoty 60 dňovej tolerancie pre dočasné prerušenie odoberania Služieb sa zarátajú všetky dni, po dobu ktorých bolo pripojenie Účastníka nefunkčné a to aj z dôvodov omeškanej platby po expiračnom dátume. K vynulovaní počtu dní počas ktorých Účastník dočasne prerušil využívanie Služieb (status služby „OFF“) dôjde zaplatením aktivačného poplatku podľa článku 11.9 týchto Všeobecných podmienok a taktiež jednorazovým zásahom zo strany Poskytovateľa a to vždy k 31. 12. príslušného kalendárneho roka. Uvedené vynulovanie k 31. 12. príslušného kalendárneho roka sa týka všetkých Účastníkov, ktorí nedosiahli povolenej hranice 60 dní v danom kalendárnom roku.

11.11 Zmluva zaniká v prípade smrti Účastníka – ak je Účastníkom fyzická osoba (podnikateľ aj nepodnikateľ), alebo zánikom spoločnosti – ak je Účastníkom právnická osoba a zanikla bez právneho nástupcu. V takomto prípade Zmluva končí dňom právoplatného dokladovania takejto skutočnosti.

11.12 Výpovedná lehota pre Účastníka sú tri(3) kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede Poskytovateľovi.

11.13 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi Aktivačné a Zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť Poskytovateľovi všetky technické zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú v jeho výlučnom vlastníctve.

11.14 Poskytovateľ pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

11.15 Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ak Účastník nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Poskytovateľovi zo zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou a to ani do 60 dní po dni splatnosti.

## **Článok 12 - Zmena Zmluvy, Služieb a Všeobecných podmienok**

12.1 Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky meniť.

12.2 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je Poskytovateľ povinný Účastníka o týchto zmenách a doplnkoch informovať a to minimálne jeden mesiac pred ich účinnosťou a to elektronickou formou zaslaním notifikačného e-mailu o vystavení týchto zmien na Klientskom konte na zákazníckom portáli uvedeného v zmluve o pripojení, a zároveň ho informovať o práve odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní Služieb bez sankcií ak tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Všeobecných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže oboznámiť.

12.3 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme okrem prípadov uvedených v článku 12.5 týchto Všeobecných podmienok. Predložením riadne vyplnenej Objednávky, vyplnením registračného formulára na Portáli Poskytovateľa alebo telefonicky môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Vyššie popísané úkony v tomto článku sa podľa tohto bodu považujú za návrh na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka.

12.4 Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že akceptáciou Zmien Zmluvy uvedených v bode 12.3 týchto Všeobecných podmienok Poskytovateľom sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami.

12.5 Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny Služieb podľa Cenníka medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 9.2) a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny. Rovnaký princíp (vyššie popísaný) dohody o zmene sa využije aj pri zmene Všeobecných podmienok.



12.6 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, zmenou ceny Služieb, alebo so zmenami vo Všeobecných podmienkach, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení, najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny týchto zmien. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb, cien Služieb alebo Všeobecných podmienok a na Účastníka sa v tomto prípade nevzťahujú žiadne sankcie alebo zmluvné pokuty vyplývajúce z uzatvorenej Zmluvy alebo týchto Všeobecných podmienok.

### **Článok 13 - Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov (ďalej iba OÚ)**

13.1 Kontakt na zodpovednú osobu je zodpovedna\_osoba\_gdpr@netspace.sk.

13.2 Spracovávané osobné údaje a účely ich spracúvania:

13.2.1 meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, adresa inštalácie, adresa doručovania písomností (ak nie sú totožné), číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátna príslušnosť, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie Zmluvy, právnym základom je plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.2 označenie peňažného ústavu a číslo účtu – účelom je plnenie Zmluvy - párovanie platby za poskytnutú službu na základe platobného príkazu alebo príkazu na inkaso, právnym základom je plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.3 telefónne číslo - účelom je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem Poskytovateľa

13.3 Príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby účtovník, reklamácie, servisný technik, zákaznícke centrum, technická podpora, registrátor domén, poskytovateľ televízie, Slovenská pošta, a. s.

13.4 Poskytovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

13.5 Doba uchovávania osobných údajov je 10 rokov od zániku Zmluvy.

13.6 Účastník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov.

13.7 Účastník má právo podať návrh na začatie konania.

13.8 Na uzavretie Zmluvy je potrebné, aby Účastník poskytol svoje osobné údaje. Účastník nie je povinný svoje osobné údaje poskytnúť. Ak svoje osobné údaje neposkytne v rozsahu potrebnom na uzavretie Zmluvy v zmysle Zákona, Zmluva nemôže byť uzavretá.

13.9 Poskytovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

### **Článok 14 - Poruchy**

14.1 Poruchu ohlásuje Účastník na telefónne číslo uvedené v Zmluve.

14.2 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia kvality dohodnutej poskytovanej Služby.

### **Článok 15 - Sankcie**

Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade čiastky fakturovanej Poskytovateľom Účastníkovi, má Poskytovateľ po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety tohto článku, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

### **Článok 16 - Doručovanie**

16.1 Písomnosti, ktoré sú Poskytovateľ a Účastník povinní doručiť druhej strane na základe zákonných ustanovení, Zmluvy o poskytovaní služieb a jej dodatkov alebo týchto Všeobecných podmienok, sú obidvaja povinní doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty. Poskytovateľ doručuje písomnosti na poslednú známu adresu Účastníka, teda na adresu uvedenú v Zmluve, jej dodatkoch alebo na adresu, ktorej znenie bolo Poskytovateľovi oznámené písomným oznámením o zmene adresy uvedenej v Zmluve alebo v jej dodatkoch.

16.2 Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti aj ich zaslaním na Klientске konto na Portáli s odoslaním notifikačného emailu do emailovej schránky Účastníka. V tomto prípade sa písomnosť považuje za doručenú, ak

Poskytovateľ vie vierohodne preukázať, že písomnosti boli do Klientskeho konta doručené.

16.3 Účastník je povinný v priebehu trvania Zmluvy písomne oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy na doručovanie, ako aj zmenu emailovej adresy Účastníka. Až do okamihu doručenia nových adries Poskytovateľovi sa za adresy určené na doručovanie považujú adresy posledne udané Poskytovateľovi.

16.4 Účastník doručuje písomnosti na adresu sídla Poskytovateľa, uvedenú v Preambule týchto Všeobecných podmienok.

16.5 Pre doručovanie písomností poštou platia pre Poskytovateľa a Účastníka ustanovenia Poštového poriadku.

## **Článok 17 - Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

### 17.1 Príslušné právo

17.1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

17.1.2 Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

17.2 Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK). Účastníci môžu podať návrh na alternatívne riešenie do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie.

17.2.1 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.

17.2.2 Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

17.2.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:

- a) meno, priezvisko (alebo obchodný názov) 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.

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

17.2.5 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.

17.2.6 Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 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.

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

### 17.3 Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)

17.3.1 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 službu.

#### 17.3.2 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.

17.3.3 K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

17.3.4 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 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.

17.3.5 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 článku 10 odsek 10.5 týchto podmienok.

17.3.6 Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne 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.

17.3.7 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 odseku 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.

### 17.4 Súdne riešenie sporov

17.4.1 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.

17.4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti

Zmluvy.

#### **Článok 18 - Spoločné a záverečné ustanovenia**

18.1 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania a vysporiadania všetkých nárokov a plnení z nich vyplývajúcich.

18.2 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

18.3 Účastník súhlasí, aby mu boli zasielané informatívna elektronická pošta alebo SMS správy od Poskytovateľa.

18.4 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňa **1.2.2022**