

# Všeobecné podmienky spoločnosti ISSO, s.r.o. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet



(ďalej len „Všeobecné podmienky“)  
vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 Z. z. o  
elektronických komunikáciách

## Článok I. Úvodné ustanovenia

ISSO, s.r.o., so sídlom A. Hlinku 40, 971 01 Prievidza, Slovenská republika, IČO 36001015, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd. Sro, vložka č. 3346/R (ďalej len ISSO) vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet, ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti ISSO ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú ISSO o poskytovanie služby a uzavrú s ním Zmluvu o pripojení.

## Článok II. Vymedzenie základných pojmov

„Poskytovateľ“ je spoločnosť ISSO, s.r.o., ktorá je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet a ďalších služieb v zmysle povolenia Telekomunikačného úradu.

„Záujemca“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala poskytovateľa o poskytovanie služby.

„Používateľ“ je záujemca, s ktorým poskytovateľ uzavrel Zmluvu o pripojení, používateľ a poskytovateľ sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

„Služba“ je verejná elektronickej komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom:

- verejnej bezdrôtovej prístupovej siete (mikrovlnná rádiová sieť),
- dátového rozvodu (metalická alebo optická kabeláž).

„Internet“ je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca používateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

„Prístup do siete Internet“ je pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia používateľa do Internetu prostredníctvom siete PrievidzaNet poskytovateľa.

„Zmluva“ je Zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, o poskytovaní služby uzavretá medzi poskytovateľom a používateľom.

„Cenník“ je platný sadzovník cien za poskytovanie služby vydávaný poskytovateľom, cenník obsahuje bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby. Ide najmä o „Cenník PrievidzaNET“, „Cenník PrievidzaNET Office“ a „Cenník služieb“

„PrievidzaNet“ je sieť poskytovateľa, ktorá umožňuje prístup do vlastnej siete a súčasne do celosvetovej globálnej siete Internet.

Predčasná výpoveď je ukončenie zmluvy výpoveďou pred ukončením doby viazanosti, na ktorú sa používateľ zaviazal využívať službu siete PrievidzaNet.

„Nižší účastnícky program“, nižším účastníckym programom sa rozumie účastnícky program danej služby, ktorý má nižší mesačný poplatok ako pôvodný program služby, t.j. ten, ktorým v tom čase používateľ používa.

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

„Vírus“ je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia používateľa spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami, prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

„Antivírus“ je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.

„SPAM“ je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená používateľovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.

„Antispam“ je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).

„Nevyžiadaná prevádzka“ na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby používateľovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod).

„Výpočtová technika“ je osobný počítač alebo notebook, ktorým sa používateľ pripája do siete Internet.

„FUP“ je pravidlo pre spravodlivé riadenie internetovej prevádzky. Cieľom aplikácie tohto pravidla je zabezpečiť kvalitný prístup všetkým používateľom siete, tzn. zaistiť, aby minorita „sťahovačov“ nevyužívala podstatnú časť šírky prenosového pásma pre seba. Po prekročení limitu FUP je prenosová rýchlosť používateľskej linky znížená. Aplikácia pravidla FUP nemá vplyv na výšku fakturovanej čiastky za pripojenie.

## Článok III. Popis služby a opatrenia na riadenie prevádzky

### 1. Popis služby

Poskytovateľ poskytuje pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia používateľa do poskytovateľovej siete „PrievidzaNET“ prevádzkovanou spoločnosťou ISSO, s.r.o., odkiaľ je prevádzka prevádzkovaná do verejnej internetovej siete na základe písomnej zmluvy o pripojení uzavretej s používateľom na jeden z programov služby PrievidzaNET. Prenosové médium pre pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia používateľa je mikrovlnná rádiová sieť alebo káblový rozvod.

Služba PrievidzaNET ďalej len „služba“ je dostupná zákazníčkovi za použitia bezdrôtového mikrovlnného routera ďalej len "router". Router poskytuje pri inštalácii služby zákazníčkovi poskytovateľ, ktorý vykoná zároveň jeho prvotné nastavenie. Router bezplatne počas trvania zmluvy užíva zákazník. Typ routera je ponechaný na rozhodnutie poskytovateľa.

Zákazník nie je oprávnený do routera žiadnym spôsobom zasahovať, je povinný router chrániť a vykonať opatrenia na zabránenie jeho odcudzeniu, zničeniu, či poškodeniu, nesmie používať iný router než dodaný poskytovateľom, k routeru nesmie pripojiť viac než 4 koncové zariadenia a je povinný všetky koncové zariadenia umiestniť v bytovej jednotke, v ktorej sa nachádza router. Zákazník nesmie vykonať tzv. tvrdý reset routera, meniť akokoľvek jeho nastavenia, pripájať akokoľvek zariadenia pred routerom alebo namiesto routera. Porušenie

ktorejkoľvek z týchto povinností zákazníkom alebo treťou osobou má za následok vznik práva poskytovateľa od zmluvy odstúpiť a vznik povinnosti zákazníka zaplatiť poskytovateľovi za každé jednotlivé porušenie povinnosti zmluvnú pokutu a plnú cenu routra vo výške podľa cenníka.

Router je vlastníctvom poskytovateľa a po skončení zmluvného vzťahu je povinný zákazník router vrátiť poskytovateľovi do 3 dní. Poskytovateľ vykonáva počas trvania zmluvy bezodplatné opravy routera iba za podmienky, že router nie je mechanicky poškodený, poškodená nie je ani záručná nálepka, zákazník do routra žiadnym spôsobom nezasahoval, nemenil alebo nepokúsil sa meniť jeho nastavenie a nevykonával jeho tzv. tvrdý reset. V opačnom prípade za servisné výjazdy účtuje poskytovateľ poplatky podľa cenníka. V prípade mechanického poškodenia routra v čase trvania zmluvy ako aj v prípade nevrátenia routra v prevádzkyschopnom stave po zániku zmluvného vzťahu je zákazník povinný zaplatiť poskytovateľovi plnú cenu routra podľa cenníka. V prípade mechanického poškodenia routra zákazníkom, ktorý má za následok jeho nefunkčnosť alebo poškodenia záručnej nálepky počas trvania zmluvy, dodá poskytovateľ nový router zákazníkovi do 3 dní iba za podmienky úhrady plnej ceny routra podľa cenníka.

Inštalčný poplatok zahŕňa poskytnutie a prvotné nastavenie routra pri inštalácii služby a nastavenie koncových zariadení, o nastavenie ktorých zákazník požiada pri nastavení routera. Nastavenie prípadných ďalších koncových zariadení, opätovné neskoršie nastavenie routera vykoná poskytovateľ na požiadanie zákazníka za poplatok podľa cenníka.

Poskytovateľ nie je povinný bezodplatne vykonávať žiadne opravy zariadení a pripojenia za routrom, poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť pripojenia iba po router.

Ustanovenia tohto článku VZP majú prednosť pred ostatnými ustanoveniami VZP v prípade, ak upravujú rovnaké otázky odlišným spôsobom. V otázkach neupravených v tomto článku sa služba PrievidzaNET riadi i ostatnými ustanoveniami VZP.

## 2. Špecifikácie prenosových rýchlostí

- Maximálna rýchlosť je proklamovaná rýchlosť uvedená v zmluve s koncovým užívateľom a je dosiahnuteľná minimálne raz denne
- Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti, a ktorú koncový užívateľ bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.
- Minimálna rýchlosť je rýchlosť daná pomerom agregácie, ktorá je uvedená v cenníku poskytovateľa.

Vyššie uvedené rýchlosti sa uplatňujú v závislosti od vyťaženia siete poskytovateľa a od rýchlosti a dostupnosti jednotlivých služieb využívaných koncovým užívateľom prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ pripojenia nepreberá žiadnu zodpovednosť za dostupnosť, rýchlosť a kvalitu služieb tretích strán, ktoré koncový užívateľ využíva.

## 3. Riedenie prevádzky - dátové FUP

Zásady korektného používania služby – (Fair Using Policy) boli stanovené na zamedzenie preťaženia sieťového pripojenia v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti služby prístupu do internetu pre všetkých účastníkov, aplikácie a služby.

Na základe objemu prenesených dát (traffic) je možné optimalizovať prenosové rýchlosti koncových užívateľov, čo zaručí systém (FUP), ktorý dočasne upravuje limity prenesených dát tak, aby sa zamedzilo zhoršeniu kvality služby väčšiny zákazníkov v prospech niekoľkých z dôvodu preťaženia sieťového pripojenia.

FUP v sieti PrievidzaNet je uplatňované len na hodinovej báze počas dňa a nezávisle od aplikácie. Tieto FUP pravidlá nijakým spôsobom neovplyvňujú dostupnosť akéhokoľvek obsahu, aplikácií a služieb dostupných prostredníctvom pripojenia do internetu.

(Prenosová rýchlosť pripojenia na základe celkového objemu prenesených dát v rámci dňa ani mesiaca nie je obmedzovaná)

Deň je rozdelený na dva režimy:  
režim slabej prevádzky v čase 23:00-15:59 (FUP sa neuplatňuje)  
režim silnej prevádzky v čase 16:00-22:59\* (FUP sa uplatňuje)

\*Posledné FUP sa uplatní o 22:59, takže vyprší o 23:59.

Pre vypočítavanie stiahnutého objemu dát pre výpočet FUP platia nasledovné pravidlá:

Ak za poslednú hodinu bol objem prenesených dát vyšší ako:

- 2 GB pri programe PrievidzaNET- N1
- 3 GB pri programe PrievidzaNET- N2
- 4 GB pri programe PrievidzaNET- N3
- 5 GB pri programe PrievidzaNET- N4

Dáta sú spočítané v oboch smeroch (download/upload) spolu v režime silnej prevádzky (16:00-23:00) sa FUP uplatní na ďalšiu hodinu, kedy dôjde k dočasnému zníženiu prenosovej rýchlosti na 1/2 hodnoty zmluvne dohodnutej maximálnej rýchlosti surfovania. Po uplynutí jednej hodiny, kedy je rýchlosť prenosu dát znížená, sa počítadlo prenesených dát vynuluje a rýchlosť sa vráti na pôvodnú tarifnú hodnotu, pričom objem dát pre FUP sa začne počítať odznova.

Hraničnej hodnoty pre uplatnenie FUP je možné dosiahnuť napríklad pri súčasnom streamovaní hudby a sťahovaní HD videa počas 1/2 hodiny. Alebo počas sťahovania dát plnou tarifnou rýchlosťou počas 45 minút, pričom nezávisí o aký druh využívanej služby koncovým užívateľom sa jedná. To znamená, že uplatnenie FUP je nezávislé na type využívanej služby koncovým užívateľom a je závislé len na objeme prenesených dát akéhokoľvek charakteru.

Uplatňovanie pravidiel FUP protokolu sa vzťahuje na všetkých zákazníkov uvedených užívateľských programov a uskutočňuje sa automaticky bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka. Zákazníkovi nevzniká nárok na zníženie užívateľského poplatku alebo akéhokoľvek iné odškodnenie od poskytovateľa v súvislosti so znížením kvality služby v dôsledku uplatnenia FUP protokolu.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanovenú hranicu maximálneho objemu dát ako aj maximálnu rýchlosť pripojenia pre koncových užívateľov v závislosti od technických možností poskytovateľa kedykoľvek zmeniť s účinnosťou odo dňa zverejnenia na svojej internetovej stránke.

## 4. Ochrana komunikačných portov

Pre zamedzenie šírenia nevyžiadaných e-mailov (spamu) z koncových zariadení klientov pripojených do siete PrievidzaNet je zablokovaná odchodzia prevádzka cez nešifrovaný port SMTP - 25 pre všetky poštové servery mimo sieť PrievidzaNet, okrem vlastného poštového servera mail.prievidzanel.sk, ktorý môžu využívať klienti, ktorý majú na ňom vytvorenú e-mail schránku (vasemeno@prievidzanel.sk). Ak koncový užívateľ využíva služby e-mailového servera iného poskytovateľa, má k dispozícii možnosť využívať iné SMTP porty na to určené - port 587, alebo port 465 so SSL zabezpečením.

Toto opatrenie sa netýka užívateľov používajúcich WWW prehliadače na prístup k mailovým schránkam.

## Článok IV. Podmienky uzavretia zmluvy

1. Zmluvou o pripojení sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť a poskytovať službu Internet a užívateľ sa zaväzuje uhrádzať poskytovateľovi cenu za zriadenie a poskytovanie služby Internet podľa týchto Všeobecných podmienok a platného cenníka poskytovateľa.

2. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že záujemca požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky, platné cenníky poskytovateľa „Cenník PrievidzaNET“, „Cenník PrievidzaNET Office“ a „Cenník služieb“ a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľom.

3. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami.

4. Poskytovateľ môže odmietnuť uzavrieť Zmluvu o pripojení, ak

4.1 poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné

4.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného subjektu

4.3 záujemca nesplní podmienky dané bodom 2. tohto článku

4.4 ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami

5. Ak záujemca nie je vlastníkom alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného telekomunikačného rozvodu potrebného pre zriadenie pripojenia a poskytovanie služby, je možné uzatvoriť zmluvu len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú službu.

6. Ak sa pre zriadenie prístupu do Internetu pomocou prístupového bodu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.

7. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5 a 6 tohto článku.

#### **Článok V. Práva a povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ je povinný:

1.1 uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. IV ods. 4,

1.2 poskytovať používateľovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

1.3 bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré vzniknú jeho pričinením,

1.4 oznámiť používateľovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.prievidzaneť.sk](http://www.prievidzaneť.sk),

1.5 viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. (Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách,

1.6 oznámiť používateľovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred,

1.7 predkladať používateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné.

2. Poskytovateľ má právo:

2.1 na zaplatenie ceny za poskytnuté služby používateľom podľa Všeobecných podmienok, cenníkov „Cenník PrievidzaNET“ a „Cenník služieb“ a Zmluvy

2.2 na náhradu škody spôsobenej používateľom na verejnom telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve poskytovateľa,

2.3 dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:

2.3.1 jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

2.3.2 neuhradenia splatnej ceny za verejnú službu v lehote 7 dní odo dňa splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení,

2.3.3 porušenia zmluvných podmienok a povinností zo strany používateľa; takéto porušenia používateľa nezbavujú povinnosti platiť poplatky podľa zmluvy, platných cenníkov a týchto Všeobecných podmienok.

2.3.4 mimoriadnej situácie alebo iných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, ktoré nastali nezávisle na poskytovateľovi, napr. výpadkom elektrickej energie, živelných pohromy, extrémnych poveternostných podmienok, v prípade štrajku a v prípade rozhodnutia orgánu verejnej moci a to aj bez predchádzajúceho upozornenia používateľa

2.4 na obmedzenie alebo prerušenie služby v prípade jej zneužívania, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä, ak:

2.4.1 sa dodatočne po uzavretí zmluvy preukáže, že používateľ je dlžníkom telekomunikačného podniku,

2.4.2 Používateľ použije služby poskytované podľa zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,

2.4.3 Používateľ použije služby poskytované podľa zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti,

2.4.4 Používateľ sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,

2.4.5 Používateľ sprostredkuje služby tretím osobám bez písomnej dohody s poskytovateľom,

2.4.6 Používateľ zasiela SPAM. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku d) je poskytovateľ oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Takéto prerušenie nezbavuje používateľa od povinnosti uhrádzať poplatky za služby podľa cenníka.

2.5 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany používateľa a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany používateľa,

2.6 vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých používateľov. V tejto súvislosti sú užívatelia oprávnení využívať službu len v rámci povolenej kapacity. Pri prenášaní neprimerane veľkého objemu dát, si poskytovateľ vyhradzuje právo riadenia dátového toku v sieti, hlavne pokiaľ dôjde k preťaženiu siete na chrbticových spojoch. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť selektívne prevádzku na chrbticovej sieti tak, aby umožnil optimálne vyžívanie služby všetkými používateľmi. Poskytovateľ služby má nárok obmedziť poskytovanie služby prostredníctvom zníženej rýchlosti prenosu dát.

2.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny splátkového kalendára bez predchádzajúceho súhlasu používateľa, najmä z dôvodu opakovane neuhradenej ceny za službu riadne a včas.

2.8 Poskytovateľ si vyhradzuje právo kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu používateľa antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,

2.9 informovať používateľa o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu používateľ uzavretím Zmluvy o pripojení udeľuje svoj súhlas.

#### **Článok VI. Práva a povinnosti používateľa**

1. Používateľ má právo na:

a) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa platných cenníkov „Cenník PrievídzaNET“ a „Cenník služieb“ alebo za zmluvnú cenu uvedenú v Zmluve o pripojení,

b) bezplatné odstránenie porúch poskytovanej služby, ktoré nezavinil,

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia poskytovateľom, o vrátenie musí používateľ požiadať najneskôr do konca nasledujúceho mesiaca po obnovení poskytovanej služby,

d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby

2. Používateľ je povinný:

a) uhrádzať riadne a včas cenu poskytovanej služby, a to aj v prípade, ak dôjde k prerušeniu poskytovania služby z dôvodu porušenia povinností používateľa; nevyužívanie služieb z rozhodnutia užívateľa, nezbavuje užívateľa povinnosti platiť podľa platnej zmluvy a cenníkov

b) užívať službu iba v súlade s príslušnou Zmluvou o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami,

c) zdržať sa konania, ktoré je možné kvalifikovať ako zneužívanie jemu poskytovanej služby (napr. prenikanie do systému iných používateľov, spúšťanie násobných procesov, šírenie vírusov, rozosielanie spamu a pod.) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,

d) poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť za účelom plnenia jeho povinností a práv podľa týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy o pripojení,

e) na svoje náklady zabezpečiť odbornú spoluprácu s dodávateľom Výpočtovej techniky ak je pre realizáciu poskytovania služby nutná. Používateľ sa zaväzuje zoznámiť sa so zásadami obsluhy sieťových služieb a operačných systémov, ktorých znalosť je potrebná k užívaniu služby,

f) pokiaľ nie je dohodnuté dodatkom k zmluve inak, zdržať sa konania, ktoré by viedlo k zdieľaniu a poskytovaniu pripojenia do siete tretím osobám. V prípade zistenia takejto skutočnosti má poskytovateľ právo prerušiť službu podľa článku V. bod 2.3

g) oznamovať poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy o pripojení,

h) poskytovať podľa požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností poskytovateľa vyplývajúcich mu zo Zmluvy o pripojení, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť poskytovateľovi prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia. Za účelom plnenia zmluvy sa používateľ zaväzuje umožniť na požiadanie poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, používateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas.

## **Článok VII. Zmena zmluvy**

1. Zmluvu o pripojení je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán v písomnej forme.

2. Predložením písomnej objednávky alebo v sídle poskytovateľa, môže používateľ požiadať o zmenu parametrov alebo zmenu rozsahu služby, zriadenie alebo zrušenie doplnkovej služby. Poskytovateľ ju zabezpečí neodkladne

3. Na dohodu o zmene zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky alebo cenníky, dohoda o zmene ceny alebo služieb podľa cenníkov, medzi poskytovateľom a používateľom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia služieb počas účinnosti zmenenej ceny služieb podľa cenníka, s ktorými bol používateľ riadne

oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

4. Pokiaľ používateľ nesúhlasí so zmenou služieb alebo ceny služieb, má právo zrušiť zmluvu, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny služieb.

## **Článok VIII. Trvanie a ukončenie zmluvy**

1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

2. Zmluva zaniká:

a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,

b) dohodou používateľov zmluvy,

c) odstúpením od zmluvy,

d) písomnou výpoveďou.

Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Pokiaľ je písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr 5 dní pred posledným dňom kalendárneho mesiaca, uplynie výpovedná lehota posledným dňom kalendárneho mesiaca v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, inak uplynie výpovedná lehota až posledným dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak nie je dohodnuté inak.

3. Používateľ môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu poskytovateľ:

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a používateľ tieto zmeny neakceptuje, v takomto prípade používateľ doručí oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť,

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred,

c) opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami,

4. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak používateľ:

a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 14 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,

d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu používania služby,

e) opakovane poruší podmienky Zmluvy o pripojení,

5. Poskytovateľ ďalej môže tiež vypovedať zmluvu v prípade ak ďalej nemôže poskytovať verejnú telekomunikačnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť používateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

6. Poskytovateľ je ďalej oprávnený zrušiť zmluvu odstúpením od nej, ak:

a) sa údaje uvedené používateľom v zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,

b) je používateľ insolventný, najmä ak na majetok používateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, je v osobnom bankrote alebo ak používateľ vstúpil do likvidácie,

c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s používateľom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.

7. Pri zániku zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je poskytovateľ povinný vrátiť používateľovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Používateľ je povinný vrátiť poskytovateľovi zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú vlastníctvom poskytovateľa.

8. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Poskytovateľ pri zániku zmluvy zašle používateľovi konečné vyúčtovanie, ktoré je používateľ povinný uhradiť.

### Článok IX.

#### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku. Poskytovateľ je povinný vopred informovať používateľa o zvýšení cien a to zverejnením tejto zmeny minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jeho sprístupnenie v sídle poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov alebo na internetovej stránke [www.prievidzaneť.sk](http://www.prievidzaneť.sk) alebo zaslaním zmenenej tarify používateľovi.

3. Pokiaľ používateľ nesúhlasí so zvýšením ceny služieb, má právo zrušiť zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny služieb, pričom je povinný uhradiť všetky záväzky voči poskytovateľovi ešte pred odstúpením od zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny služieb.

4. Fakturačným obdobím používateľa je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.

5. Používateľ je 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 variabilný symbol, čiastku a číslo účtu používateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet poskytovateľovi najneskôr v deň splatnosti faktúry. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu poskytovateľovi, je používateľ povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

6. Dohodnutú platbu možno platiť prevodným príkazom z účtu používateľa, trvalým príkazom, priamym vkladom na účet poskytovateľa, ako aj v hotovosti v sídle poskytovateľa.

7. Ak používateľ uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu poskytovateľovi v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu používateľ.

8. Poskytovateľ prostredníctvom SMS upozorní používateľa (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v

prípade, ak neuhradil cenu služieb vyúčtovanú faktúrou alebo splátkovým kalendárom v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za zaslanú SMS znáša poskytovateľ. Prípadnú písomnú upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša používateľ.

9. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy na služby a preplatky používateľa voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých s poskytovateľom vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu používateľa.

10. Ak má používateľ preplatok na cene za poskytovanú službu, poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za najbližšie fakturačné obdobie poskytovania služby.

11. Používateľ je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými s poskytovateľom na základe osobitnej písomnej dohody.

### Článok X.

#### Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

1. Rozsah zodpovednosti poskytovateľa:

1.1 Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia telekomunikačnej služby je obmedzená na povinnosť znížiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo zle poskytnutú telekomunikačnú službu, za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo zlého poskytnutia telekomunikačnej služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť používateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo zle poskytnutú telekomunikačnú službu.

1.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené používateľovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je používateľovi poskytovaná verejná telekomunikačná služba ani za škody spôsobené nepredvídateľným udalosťami, ako sú živelné pohromy.

1.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli používateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ a nezodpovedá za bezpečnosť a poškodenie obsahu údajov, informácií, elektronických súborov a dát prenášaných prostredníctvom siete PrievidzaNet v súvislosti s využívaním služby Internet. Používateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služby, prípadne viesť k strate dát na výpočtovej technike. Používateľ je výlučne zodpovedný za zálohovanie dát na výpočtovej technike a poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za to, či používateľ také zálohovanie dát previedol alebo nie. Používateľ je výlučne zodpovedný za uvedenie svojich údajov v sieti Internet a ich možné následné zneužitie. Ak v dôsledku uvedených činností poskytovateľa vznikne používateľovi akákoľvek škoda, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu používateľovi ani čiastočne uhradiť.

1.4 Poskytovateľ nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť ako aj za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií, pochádzajúcich zo siete Internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo poskytovateľom.

1.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré používateľ spôsobí v sieti Internet alebo tretím osobám a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete PrievidzaNet, služby Internet alebo iným neoprávneným konaním.

1.6 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá podľa Zmluvy o pripojení, a týchto Všeobecných podmienok, nahradiť používateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, a to znížením ceny za poskytovanú službu za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ nahrádza škodu v peniazoch alebo uvedením do predošlého



stavu. Právo používateľa na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho používateľ písomne neuplatní voči poskytovateľovi do konca nasledujúceho mesiaca od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

1.7 Používateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností poskytovateľa bolo spôsobené konaním používateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol používateľ povinný. Používateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

1.8 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú používateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany používateľa.

1.9 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou výpočtovej techniky a nezodpovedá ani za jej funkčnosť alebo prevádzku.

1.10 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

1.11 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

2. Rozsah zodpovednosti používateľa:

2.1 Používateľ, ktorý neoprávnene využíva službu alebo telekomunikačné zariadenia poskytovateľa, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa cenníka poskytovateľa za čas neoprávneneho využívania služby, resp. telekomunikačného zariadenia.

2.2 Podľa zákona o telekomunikáciách používateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočítal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku a aby neoprávnene nezasahoval do poskytovania verejných telekomunikačných služieb. a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osobe. Za takúto škodu nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť.

2.3 Používateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho koncovom telekomunikačnom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré používateľ poskytovateľovi spôsobí.

2.4 Používateľ nahrádza škodu v peniazoch. V prípade, ak o to poskytovateľ požiada, za dohodnutých podmienok, používateľ nahradí škodu uvedením do pôvodného stavu.

2.5 Používateľ zodpovedá za utajenie hesla k pripojeniu pred jeho zneužitím a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesla je používateľ povinný bezodkladne požiadať poskytovateľa o zmenu hesla.

2.6 Používateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete PrievidzaNet, služby Internet alebo iným neoprávneným konaním. V týchto prípadoch používateľ zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

2.7 Používateľ je zodpovedný za obsah www stránok, ktoré zverejnil v sieti PrievidzaNet

2.8 Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou používateľa vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

## I Úvodné ustanovenia:

1. Používateľ je oprávnený podať reklamáciu:

- na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že poskytovateľ nevystavil faktúru za služby v súlade so zmlouvou a cenníkmi
- týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

2. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v sídle poskytovateľa v lehote 10 dní, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie alebo v lehote 10 dní odo dňa odoslania výúčtovania ceny. Reklamácie, ktoré budú doručené poskytovateľovi po uplynutí 10 dňovej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, sú neakceptovateľné.

3. Používateľ postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Používateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil poskytovateľ a ak používateľ uplatní právo do dvoch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

4. V reklamácií je používateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla zmluvy na službu, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

5. Poskytovateľ reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi používateľovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ oznámi používateľovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie Zmluvy o pripojení. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

6. Reklamácia vo veci výúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, poskytovateľ umožní používateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní používateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech používateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, používateľ alebo koncový používateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a používateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

9. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a poskytovateľovi vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady používateľovi vyúčtovať vo faktúre.

10. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne poskytovateľ dohodne s používateľom iný spôsob odškodnenia.

Ak poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za

## Článok XI. Reklamačný poriadok

najbližšie fakturačné obdobie poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, poskytovateľ preplatok používateľovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

11. Ak používateľ nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 73 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo používateľa domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.

12. Ak používateľ podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## II Uplatňovanie reklamácie kvality služby

1. Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti ISSO s.r.o., príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkom, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku na tel. č. 0905350512 v čase 9:00 - 17:00, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku XI ods. 1. Všeobecných zmluvných podmienok osobne alebo písomne na adrese firmy.

2. Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti ISSO s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne v sídle spoločnosti ISSO s.r.o.

3. Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, smerovači, prístupovom bode a pod.), sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 12:00 hod. nasledujúceho dňa.

4. Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

### A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť spoločnosti ISSO s.r.o., viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb.

Ak si zľavu uplatní po 18. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 18. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

### B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenu poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenie siete, dôjde k "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete, čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

## Článok XII.

### Osobné údaje používateľa

1. Poskytovateľ je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 18/2018 Z.z. (Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje používateľa:

- a) meno, priezvisko a akademický titul,
- b) adresu trvalého (prechodného) bydliska
- c) korešpondenčnú adresu
- d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- e) dátum narodenia, rodné číslo

f) výška pohľadávky za poskytovanú službu,

g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

h) emailovú adresu (len so súhlasom používateľa podľa vzájomnej dohody zmluvných strán)

2. Údaje uvedené v odseku 1 je poskytovateľ oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:

- a) uzavretia a plnenia Zmluvy o pripojení,
- b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu používateľov,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- e) obchodnej komunikácie s používateľom, ktorá sa týka poskytovanej služby

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto Všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy o pripojení a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní používateľa, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je poskytovateľ oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku Zmluvy o pripojení. V zmysle § 13 ods. 3 Zákona o ochrane osobných údajov používateľ berie na vedomie, že poskytovateľ nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje používateľa.

4. Používateľ uzavretím Zmluvy o pripojení udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto Všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre poskytovateľa pohľadávky za poskytovanú službu.

5. Používateľ je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený poskytovateľovi v zmysle týchto Všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení podľa čl. IV ods. 4 a v záujme svojej účinnej ochrany poskytovateľ môže získavať od iných subjektov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže poskytovateľ poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným subjektom.

## Článok XIII.

### Doručovanie a oznamovanie

1. Ak nie je vo Všeobecných podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť, sprístupniť informáciu alebo oboznámiť používateľa sa považuje za splnenú, ak poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia:

- a) v sídle poskytovateľa,
- b) prostredníctvom elektronickej pošty,
- c) písomne,
- d) telefonicky,
- e) osobne

f) iným vhodným spôsobom,  
napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS a pod.

Písomnosti bude poskytovateľ doručovať používateľovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V Zmluve o pripojení možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať používateľovi na inú adresu. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a používateľ ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť doručená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť v sídle poskytovateľa. V prípade, ak tak v lehote 15 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra alebo upomienka za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak používateľ v tejto lehote oznámi poskytovateľovi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

2. Po uzavretí Zmluvy o pripojení je používateľ povinný písomne alebo ústne v sídle poskytovateľa oznámiť poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená ako posledná. Písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu používateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. V prípade dlhodobej neprítomnosti používateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je používateľ povinný písomne poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre používateľa.

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

4. Používateľ bude písomnosti doručovať poskytovateľovi na adresu jeho sídla, príp. miesta podnikania alebo trvalého pobytu, ak v Zmluve o pripojení alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

5. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote. Za písomnosti riadne doručené používateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

6. Poskytovateľ je oprávnený doručovať faktúru, upomienky, Všeobecné podmienky, cenník a iné dokumenty a informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú emailovú adresu používateľa uvedenú v Zmluve o pripojení. Pri doručovaní elektronickou poštou sa písomnosť považuje za doručenú dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane používateľa.

#### **Článok XIV. Právo a riešenie sporov.**

1. Právne vzťahy medzi poskytovateľom a používateľom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v Zmluve o pripojení alebo v týchto Všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi poskytovateľom a používateľom aj vtedy, ak používateľ nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

#### **Článok XV. Zmena Všeobecných podmienok a cenníka**

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu používateľa tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet a platný cenník pre poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby Internet, resp. rozsah poskytovanej služby.

2. Poskytovateľ je po zmene Všeobecných podmienok alebo cenníkov povinný nové znenie sprístupniť v sídle poskytovateľa a upovedomiť o tom používateľa najneskôr 15 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny, a to jedným zo spôsobov:

2.1 písomne

2.2 elektronickou poštou

2.3 vo vyúčtovaní cien za telekomunikačné služby, zasielanom používateľovi v mesiaci predchádzajúcom mesiacu v ktorom príslušná zmena nadobudne účinnosť

2.4 iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS)

Ak zmenou cenníkov nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí, ak poskytovateľ zverejní cenník najneskôr v deň jeho účinnosti, o takejto zmene nie je poskytovateľ povinný upovedomiť používateľa.

3. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Všeobecných podmienok alebo cenníkov má používateľ právo Zmluvu o pripojení z tohto dôvodu vypovedať, najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok alebo cenníkov poskytovateľa. V takomto prípade právne účinky zrušenia zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok alebo cenníka. Ak používateľ nevypovie zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Všeobecných podmienok a/alebo cenníkov a poskytovateľ má právo na úhradu ceny podľa nového cenníka počiatočným dňom nadobudnutia účinnosti nového cenníka. Nový cenník sa netýka ceny uhradenej riadne a včas na obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti nového cenníka.

4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi používateľom a poskytovateľom založeného zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

5. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj zariadení.

6. 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.

#### **Článok XVI. Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.06.2018 a ruší sa platnosť doterajších Všeobecných podmienok.

2. Všeobecné podmienky sú spolu s cenníkmi neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

3. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj cenníky budú poskytnuté záujemcovi pred uzatvorením zmluvy v sídle poskytovateľa.



4. Používateľ svojím podpisom potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky, cenníky a ostatné zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu zmluvu slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre výpočtovej techniky, so spôsobom užívania služby, úhradou platieb, odstraňovaním porúch, komunikáciou poskytovateľa a používateľa prostredníctvom elektronickej adresy používateľa a so všetkým súhlasí.

V Prievidzi dňa 1.6.2018

## Informácie pre koncových užívateľov

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou ISSO, s.r.o. na základe § 42 ods. 1 Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“).

### 1. Identifikačné údaje spoločnosti

- Obchodné meno: ISSO, s.r.o.
- Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným
- Sídlo: A. Hlinku 40, 971 01 Prievidza
- Identifikačné číslo organizácie (IČO): 36001015
- Zápis v obchodnom registri: Okresný súd Trenčín, oddiel: Sro, vložka: 3346/R

### 2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť ISSO, s.r.o. poskytuje portfólio elektronických komunikačných služieb prostredníctvom bezdrôtovej mikrovlnnej siete, pričom základný rozsah ponúkaných služieb je:

- **Internetové služby** – bezdrôtová a metalická sieť
- **Iné dátové služby** - verejná IP adresa, mail box

Podrobnosti o všetkých ponúkaných službách sú k dispozícii na predajni spoločnosti ISSO, s.r.o. a na [www.prievidzane.sk](http://www.prievidzane.sk) a na [www.isso.sk](http://www.isso.sk).

### 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na:

<http://prievidzane.sk/dokumenty/>

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a jej ukončenia, požadované pre využitie ponuky príslušnej služby, sú uvedené spravidla v platnom cenníku „Cenník PrievidzaNET“, „Cenník PrievidzaNET Office“ resp. v cenníku služieb spoločnosti ISSO „Cenník služieb“.

<http://prievidzane.sk/cennik/>

Informácie o postupoch pri zmene identifikátorov užívateľa sú upravené vo Všeobecných podmienkach, ktoré nájdete na predajni alebo na:

<http://prievidzane.sk/dokumenty/>

### 4. Cenník služieb

Ceny služby prístupu do internetu sú uvedené v Cenníku PrievidzaNET, Aktuálne znenia týchto dokumentov sú umiestnené na:

<http://prievidzane.sk/cennik/>

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami (predaj alebo nájom) sú uvedené v aktuálnom znení Cenníka PrievidzaNET:

<http://prievidzane.sk/cennik/>

### 5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácii služieb spoločnosti ISSO, s.r.o. je obsiahnutý vo Všeobecných podmienkach v článku XI., ktorých aktuálne znenie nájdete na

<http://prievidzane.sk/dokumenty/>

Reklamačný poriadok týkajúci sa tovaru predaného firmou ISSO, s.r.o. je vydaný samostatne. K dispozícii je na predajni v sídle spoločnosti ISSO, s.r.o.

Spoločnosť ISSO, s.r.o. má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s užívateľom prednostne mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou. Účastník je zároveň oprávnený obrátiť sa na Telekomunikačný úrad SR so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v článku XI. Všeobecných podmienok (Reklamačný poriadok).

### 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne informácie o poskytovaní servisných služieb poskytovaných spoločnosťou ISSO, s.r.o. nájdete na

<http://prievidzane.sk/cennik/>

<https://isso.sk/servis-pocitace-notebooky-prievidza>

### 7. Informácie o zmenách podmienok

Spoločnosť ISSO, s.r.o. bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám alebo ich používania elektronickým spôsobom, a to zverejnením na internetovej stránke [www.isso.sk](http://www.isso.sk) alebo [www.prievidzane.sk](http://www.prievidzane.sk) a v sídle spoločnosti ISSO, s.r.o.

### 8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných spoločnosťou ISSO, s.r.o., zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach článok II. Odsek 2.

### 9. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené, nájdete na

<http://prievidzane.sk/cennik/>

### 10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti ISSO, s.r.o. sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb siete PrievidzaNET prevádzkovanou spoločnosťou ISSO, s.r.o. Tieto dokumenty nájdete na

<http://prievidzane.sk/dokumenty/>

<http://prievidzane.sk/cennik/>

### 11. Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti internetu

Informácie o maximálnej prenosovej rýchlosti smerom k užívateľovi a od užívateľa v rámci služieb umožňujúcich prístup k sieti internet sú uvedené v príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb spoločnosti ISSO s.r.o. Nájdete ho na

<http://prievidzane.sk/cennik/>

### 12. Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky

Údaje a informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad o pravidlách férového využívania, agregácií, blokování, filtrovaní), ako aj o vplyve týchto pravidiel a opatrení na možnosť využívania služby koncovým užívateľom, ak sa takéto pravidlá a opatrenia na sieti alebo službe uplatňujú, zverejňuje spoločnosť ISSO s.r.o. spôsobom uvedeným v bode 8 tohto dokumentu.

ISSO s.r.o.