

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

poskytovania Verejnej elektronickej komunikačnej služby  
**sprostredkovanie prístupu do siete Internet**  
obchodnej spoločnosti JUPO spol. s r.o.

## PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

### Článok 1

#### Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

1.1. Poskytovateľ je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby, vrátane služieb pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.

1.2. Poskytovateľ vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.

1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou JUPO a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou JUPO ako podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmto všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou JUPO zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou JUPO a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### Článok 2

#### Definície pojmov

2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou JUPO a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:

2.1.1. obchodná spoločnosť JUPO spol. s r.o., so sídlom 1.mája 2541/2, 96001 Zvolen, IČO 36648931 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, v odd. Sro, vl. číslo číslo 11631/S sa ďalej označuje aj ako **"Poskytovateľ"** alebo aj ako **"Poskytovateľ"**, alebo aj ako **"Podnik"**,

2.1.2. fyzická alebo právnická osoba s ktorou Poskytovateľ uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **"Účastník"**,

2.1.3. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako Poskytovateľ, sa označuje aj ako **"Iný podnik"**,

2.1.4. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených Poskytovateľom označujú aj ako **"Podmienky"**,

2.1.5. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkom spoločnosťou JUPO, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako **"Objednávka"**. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami,

2.1.6. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou JUPO na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronickej komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **"Zmluva"**; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných Služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako **"Zmluva"**;

2.1.7. **"Špecifikácia"** je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivej Služby poskytovanej na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára.

2.1.8. písomný dokument, na základe ktorého Účastník potvrdí sprístupnenie a začatie poskytovania Služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje aj ako **"Preberací protokol"**; pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového/Technického zariadenia Podniku v Mieste inštalácie, alebo Účastník vykonáva pripojenie koncového zariadenia samoinštaláciou, Preberací protokol nemusí byť vyhotovený; v takom prípade Podnik oznamuje Účastníkovu sprístupnenie Služby oznámením o aktivácii Služby, ktoré Účastník nepotvrďuje a za deň začiatku poskytovania Služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná aktivácia

Služby; Preberací protokol môže obsahovať aj oznámenie kontaktných údajov služieb zákazníckej podpory, ak nie je vykonané v inom zmluvnom dokumente alebo osobitným oznámením,

2.1.9. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako "**Dodatok**",

2.1.10. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou JUPO vydaný spoločnosťou JUPO, sa ďalej označuje aj ako "**Tarifa**"; Tarifa obsahuje aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania,

2.1.11. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako "**Zmluvné dokumenty**",

2.1.12. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou JUPO pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako "Sieť JUPO",

2.1.13. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť JUPO určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník prostredníctvom spoločnosti JUPO pripája na Sieť JUPO a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "Koncové zariadenie Účastníka". Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi,

2.1.14. technické zariadenie spoločnosti JUPO pripojené ku koncovému bodu Sieť JUPO určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť JUPO a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "Koncové zariadenie JUPO",

2.1.15. technické zariadenie spoločnosti JUPO, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti JUPO stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/JUPO, sa ďalej označuje aj ako "Technické zariadenie JUPO". Technické zariadenie JUPO je súčasťou Sieť JUPO,

2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie JUPO sa ďalej označuje aj ako "Miesto inštalácie",

2.1.17. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi Koncovým zariadením Účastníka/JUPO a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti "internet", v prípade služby prenájomu dátových okruhov alebo inej služby prenosu dát poskytnutie prenosovej kapacity pre prenos dát medzi rôznymi koncovými bodmi okruhu/siete, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako "Služba"; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb,

2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia JUPO do Sieť JUPO, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu pripojenia do siete internet v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako "Pripojenie do Sieť internet",

2.1.19. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Sieť JUPO, sa ďalej označuje aj ako "Porucha"; závada na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia JUPO sa nepovažuje za Poruchu,

2.1.20. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovane platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako "Obdobie", pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca,

2.1.21. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom spoločnosti JUPO za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako "Odplata za poskytovanie Služby",

2.1.22. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti JUPO v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako "Aktivačný poplatok",

2.1.23. daňový doklad vystavený spoločnosťou JUPO Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti JUPO sa ďalej označuje aj ako "Faktúra",

2.1.24. zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako "Zákon",

2.1.25. „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,

2.1.26. medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako "Sieť internet",

2.1.27. „Prevádzkové údaje“ sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).

2.1.28. „Lokalizačné údaje“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.

2.1.31. „Cieľová časová dostupnosť“ je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť internet v časovom úseku.

2.1.32. „Prihlasovacie meno a heslo“ sú autorizačné údaje Účastníka na jeho identifikáciu pre prístup k Službe. Heslo je dôverným údajom Účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby.

2.1.33. Pojmy „Kapacita“ alebo „Rýchlosť“ uvedené v Zmluvných dokumentoch a iných informáciách spoločnosti JUPO vo vzťahu k Službe pripojenia do internetu označujú prenosovú kapacitu prístupovej linky spájajúcej Koncové zariadenie Účastníka/JUPO s prvým technickým zariadením v Sieti JUPO (ďalej aj ako „Prístupovej linky“), ktorá je zároveň horným ohraničením maximálnej prenosovej rýchlosti pripojenia do siete internet. Vzhľadom na to, že dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet je premenlivá, nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet alebo ich nedostupnosť nie je dôvodom na reklamáciu Služby, okrem prípadu, keď nastane Porucha Prístupovej linky.

## **DRUHÁ ČASŤ**

### **PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA**

#### **Článok 3**

#### **Predmet Zmluvy**

3.1. Na základe Zmluvy:

3.1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieti JUPO alebo poskytnúť príslušnú Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,

3.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti JUPO za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/ Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených

Zmluvou/ Podmienkami/ Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/ Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti JUPO poskytnúť Účastníkovi Službu prostredníctvom Siete JUPO alebo v súčinnosti s Inými podnikmi.

3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje Poskytovateľ Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových zariadení Účastníka do Siete JUPO a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

#### **Článok 5**

#### **Rozsah a miesto poskytovanej Služby**

5.1. Poskytovateľ je oprávnená Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.2. Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

5.3. Poskytovateľ je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.

5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Poskytovateľ Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom.

5.5. Poskytovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.

#### **Článok 6**

#### **Kvalita a úroveň poskytovanej služby**

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

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

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

6.4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a

Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

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

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

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

6.8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

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

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

6.11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

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

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

## Článok 7

### Podmienky na poskytovanie Služby

7.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

7.1.1. doručiť spoločnosti JUPO Objednávku,

7.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti JUPO všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.

7.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva niečo iné, Poskytovateľ je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

7.2.1. Poskytovateľ nedostala v zmysle bodu 7.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,

7.2.2. Poskytovateľ nedostala v zmysle bodu 7.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,

7.2.3. Poskytovateľ nedostala v zmysle bodu 7.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,

7.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti JUPO v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprímerane vysokých nákladov,

7.2.5. Poskytovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti JUPO alebo Iného podniku alebo Poskytovateľ alebo Iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,

7.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,

7.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

7.3. Poskytovateľ je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

7.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá

7.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti JUPO všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,

7.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,

7.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

7.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti JUPO znemožňovali začať poskytovanie Služby.

7.4. Poskytovateľ vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve; Poskytovateľ je však oprávnená túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 7.3 a 10.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti JUPO v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

## **Článok 8**

### **Podmienky obmedzenia poskytovania Služby**

8.1. Poskytovateľ je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete JUPO alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti JUPO. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 9.1.6. Podmienok.

8.2. Poskytovateľ je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade:

8.2.1. zneužívania Služby alebo ak Účastník umožňuje jej zneužívanie, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním Služby je napríklad najmä :

(i) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby;

(ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie;

(iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;

(iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ;

(v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;

(vi) narušenie bezpečnosti sietí a systémov;

(vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch;

(viii) preťaženie sietí a systémov;

(ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti JUPO alebo iného Podniku;

(x) aktivity uvedené v bode 17.8. Podmienok;

8.2.2. nezaplatí v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;

8.2.3. podstatne porušil iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany spoločnosti JUPO.

8.3 V prípade, že Poskytovateľ preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 8.1., 8.2. Podmienok, nezakladá toto konanie spoločnosti JUPO právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi spoločnosťou JUPO.

8.4 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 8.2.

Podmienok je Poskytovateľ oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

8.5 Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Siete internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

## **TRETIA ČASŤ**

### **PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI JUPO A ÚČASTNÍKA**

#### **Článok 9**

##### **Práva a povinnosti spoločnosti JUPO**

9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:

9.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,

- 9.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 9.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 7.3. Podmienok,
- 9.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 9.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
- 9.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti JUPO nemožné. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti JUPO nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Siete JUPO, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
- 9.1.7. udržiavať Sieť JUPO v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 9.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
- 9.1.9. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 9.1.10. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpísaných faktúr,
- 9.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
- 9.1.12. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať Poskytovateľ Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 9.2. Poskytovateľ má právo najmä
- 9.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou JUPO v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,
- 9.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 9.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 9.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti JUPO, na Koncovom zariadení JUPO alebo na Technickom zariadení JUPO v súlade s Podmienkami,
- 9.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
- 9.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 9.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
- 9.3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia JUPO alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
- 9.4. Poskytovateľ je povinná dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

## **Článok 10**

### **Práva a povinnosti Účastníka**

#### 10.1. Účastník má právo:

- a) na zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Zmluve a Všeobecných podmienkach, za cenu uvedenú v Zmluve alebo v Tarife,
- b) na zmenu programu služieb a na zmenu nastavenia služieb,
- c) na bezplatné odstránenie porúch na strane Poskytovateľa, okrem porúch spôsobených Účastníkom,
- d) na reklamáciu správnosti faktúry alebo kvality služieb,
- e) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby, ak celková doba neposkytovania služby presiahne 20% celkovej časovej dostupnosti. Toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytovaniu služieb došlo. Pri službách s garantovanou časovou dostupnosťou sa za dobu neposkytovania služby považuje poskytovanie služby počas kratšej doby, než bolo garantované. Za nedostupnosť služby sa nepovažuje doba počas ktorej bol užívateľovi zablokovaný prístup z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny faktúry za poskytnuté služby.

#### 10.2. Účastník je povinný:

- a) zabezpečiť povereným pracovníkom Poskytovateľa prístup do miesta inštalácie,
- b) oznámiť Poskytovateľovi mená osôb, oprávnených zastupovať Účastníka pri odovzdávaní zariadení a služieb,
- c) platiť cenu za zriadenie pripojenia a za služby podľa Zmluvy,

- d) bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi identifikačné údaje, predovšetkým bydlisko (sídlo), obchodné meno, fakturačnú adresu, a oprávnené osoby,
- e) ihneď nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb na Zákazníckej linke,
- f) využívať služby v súlade s platným právom, predovšetkým nezneužívať ich na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na zasielanie nevyžiadanej pošty alebo rozširovanie počítačových vírusov,
- g) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám siete JUPO v tajnosti.

10.3. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 čl. 3 ods.1

a) Koncový užívateľ nie je nijakým spôsobom limitovaný pri výbere koncového zariadenia, spoločnosť JUPO spol. s r.o. inštaluje odporúčané zariadenia, avšak pri výbere tohto zariadenia používanie tohto zariadenia, ktoré je odporúčané, nijakým spôsobom neobmedzuje, ani iným spôsobom nelimituje koncového užívateľa pri výbere koncového zariadenia.

Výber koncového zariadenia je plne v kompetencii Koncového užívateľa

b) Koncový užívateľ má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu.

Týmto bodom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA Článok 11**

### **Všeobecné ustanovenia**

11.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.

11.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované Iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto Inému podniku.

11.3. Účastník má právo, aby mu Poskytovateľ poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby

11.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od dĺžky volaní alebo objemu údajov prenesených prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o dĺžke volaní alebo objeme prenesených údajov evidované spoločnosťou JUPO.

## **Článok 12**

### **Odplata za poskytovanie Služby**

12.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.

12.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti JUPO.

12.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť spoločnosti JUPO v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.

12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.

12.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.

12.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.

12.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.

12.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 12.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť spoločnosti JUPO späť od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas.

## **Článok 13**

### **Platenie Odplaty za poskytovanie Služby**

13.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou JUPO.

13.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou JUPO.

13.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je Poskytovateľ oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti JUPO nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.

13.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti JUPO vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti JUPO uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.

13.5. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti JUPO uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.

13.6. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákonom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákonom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 13.2 týchto Podmienok.

13.7. V prípade, že Poskytovateľ využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má Poskytovateľ právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadziieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 16.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.

13.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

13.9. Podnik je oprávnený písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“).

Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nesplopatnenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty alebo krátkej textovej správy SMS.

## **PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK Článok 14**

### **Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií**

14.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu Poskytovateľa v písomnej forme (osobne alebo poštou), pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.

14.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 14.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 14.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

14.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 14.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti JUPO, pričom Poskytovateľ je povinný na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

14.4. Poskytovateľ je povinný reklamáciu podľa bodu 14.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti JUPO.

14.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 14.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Poskytovateľ povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti JUPO. Poskytovateľ je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

14.6. Poskytovateľ sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 14.4. a 14.5. Podmienok písomne.

14.7. Ak Poskytovateľ písomne neoznami Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 14.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti JUPO, reklamácia sa považuje za uznanú.

14.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 14.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia spoločnosti JUPO, Poskytovateľ je oprávnená vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti JUPO a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je Poskytovateľ povinná v reklamačnom konaní pokračovať.

14.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti JUPO, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je Poskytovateľ povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplataenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplataenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.

14.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude spoločnosťou JUPO uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou JUPO uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

14.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 14.9. Podmienok, Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zaplataenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

14.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti JUPO v Sieti JUPO, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

14.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineneho spoločnosťou JUPO voči spoločnosti JUPO písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

14.14. Účastník ktorý nie je spotrebiteľom podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov, môže požiadať o mimosúdne riešenie sporov podľa bodu 19.3 Podmienok.

Účastník ktorý je spotrebiteľom podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov, môže požiadať o alternatívne riešenie sporov podľa bodu 19.2 Podmienok.

14.15. Účastník má právo podať sťažnosť – reklamáciu týkajúcu sa práv a povinností stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 písomne alebo elektronickou poštou v lehote 30 dní odo dňa zistenia porušenia práva Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; práva Účastníka šíriť informácie a obsah; práva Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; práva 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. Uplynutím tejto lehoty nárok na reklamáciu zaniká.

Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti JUPO. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

## **ŠIESTA ČASŤ** **Zmluva o poskytovaní verejných služieb** **Článok 15**

### **15.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb**

1. Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.

2. Účastník žiada o uzavretie Zmluvy tým, že Poskytovateľovi prostredníctvom Kontaktného centra alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh Zmluvy. Poskytovateľ takýto návrh prijme dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa Zmluvy a podľa dohody s Účastníkom zriadi Účastnícke vedenie a Rozhranie, ak

ešte nie je zriadené, a vykoná také úkony na strane svojej siete, aby na Rozhraní mohla byť služba poskytovaná a využívaná.

3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať

a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa §15 ods. 2 ZEK:

1.meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,

2.obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,

3.obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa,

4.osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a

informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,

b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,

c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.

4. Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

5. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

### **15.2. Zriadenie účastníckej prípojky, zriadenie služby**

1. Ak je pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príslušných objektoch Rozhranie, umiestniť káblové trasy a telekomunikačné zariadenia, Účastník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a doručiť ho Poskytovateľovi.

2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve. Lehota sa primerane predlžuje, ak Poskytovateľ musí čakať na doručenie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so zriadením pripojenia a umiestnením vedenia siete v nehnuteľnosti. Ak od Zmluvy v tejto lehote Účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia.

3. Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná:

a) samoinštaláciou - koncové zariadenie namontuje a nastaví Účastník na svoje náklady a na svoju zodpovednosť, podľa údajov pridelených Poskytovateľom,

b) asistovanou inštaláciou - pripojenie bude zriadené za pomoci pracovníka Poskytovateľa alebo zmluvného partnera Poskytovateľa, pričom Účastník uhradí cenu prác a použitého materiálu.

### **15.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť**

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazuje, že zotrvá v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.

2. K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.

3. Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazuje využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, uhradí Účastník sankciu:

a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo

b) vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktorá majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.

5. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

### **15.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:

a) ak Poskytovateľ umožní prostredníctvom Zákazníckeho portálu zmeniť rozsah a parametre služby a Účastník takúto zmenu prostredníctvom Zákazníckeho portálu uskutoční alebo o ňu touto cestou požiada,

b) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej Poskytovateľovi, a Poskytovateľ takúto správu prijme a a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol Účastník,

c) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s Kontaktným centrom alebo pracovníkom Poskytovateľa, a Poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.

2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom
3. Zmenu miesta na ktorom je služba poskytovaná a na ktorom je umiestnené Koncové zariadenie, preloženie Účastníckeho vedenia alebo Koncového zariadenia, je možné vykonať zmenou Zmluvy iba ak sa na tom Účastník a Poskytovateľ dohodnú, ak je takáto zmena technicky uskutočniteľná, a ak Účastník zaplatí za takúto zmenu dohodnutú odplatu.
4. V prípade výraznej zmeny rozsahu služieb, zmeny miesta poskytovania služieb, alebo zrušenia Zmluvy, musí žiadosť o takúto zmenu obsahovať jednoznačnú identifikáciu Účastníka a služby, jednoznačný opis požadovanej zmeny, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť nespĺňajúcu tieto náležitosti, akceptovanie takejto žiadosti však nie je nárokovateľné.
5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

## **Článok 16 Zánik Zmluvy**

### **16. Výpoveď zmluvy**

1. Účastník môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v Zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
3. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

### **16.2. Odstúpenie od zmluvy**

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ neoznámil účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. §45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.
5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
6. Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Poskytovateľ Účastníka, že:
  - a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
  - b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,
  - c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,

d) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

7. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak Účastník

a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,

d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

### **16.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy**

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.

2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.

3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa Účastník a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.

4. Zmluva zaniká, ak je zriadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti v zmysle týchto všeobecných podmienok.

5. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiadala o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

6. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.

7. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.

8. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

## **SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA Článok 17**

### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

17.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Poskytovateľ je oprávnený vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na internetovej stránke [www.JUPO.sk](http://www.JUPO.sk) vrátane jej podstránok.

17.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka spoločnosťou JUPO.

17.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 17.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 17.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 16.8.1 Podmienok.

### **Článok 17 Zodpovednosť za škodu**

17.1. Poskytovateľ nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.

17.2. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu Poskytovateľ spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve.

Zodpovednosť spoločnosti JUPO za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkovi uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania

Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti JUPO písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

17.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti JUPO škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti JUPO v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.

17.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení JUPO, Technickom zariadení JUPO, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti JUPO, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou JUPO.

17.5. Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 10 Podmienok.

17.6. Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť JUPO.

17.7. Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 10.1. Podmienok.

17.8. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

17.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;

17.8.2. narušenie bezpečnosti 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 vlastníka systému alebo siete;

17.8.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;

17.8.4. posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;

17.8.5. na súčasné pripojenie viacerých účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

## **Článok 18**

### **Doručovanie a oznamovanie**

18.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou JUPO Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemožno byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej spoločnosťou JUPO, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti JUPO, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

18.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi spoločnosti JUPO, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.

18.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.

18.4. Poskytovateľ uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb informácie pre užívateľa na internetovej stránke [www.JUPO.sk](http://www.JUPO.sk) vrátane jej podstránok.

## **Článok 19**

### **Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

#### **19.1 Príslušné právo**

19.1.1. 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.

19.1.2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

#### **19.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 Zákona o elektronických komunikáciách)**

19.2.1. 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.

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

19.2.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
- b) názov a sídlo Poskytovateľa,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

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

19.2.5. 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 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

19.2.6. 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.

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

### **19.3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)**

19.3.1. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len úrad") rieši iné spory ako spory podľa §75 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 podnikom poskytujúcim sieť alebo službu.

19.3.2. Návrh obsahuje

1. meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
2. obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba, názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
3. predmet sporu,
4. odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
5. návrh riešenia sporu.

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

19.3.4. 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.

19.3.5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.

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

19.3.7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi účastníkom a podnikom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety účastník a podnik 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.

### **19.4. Súdne riešenie sporov**

19.4.1. 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.

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

## Článok 20

### Telekomunikačné tajomstvo Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

#### 20.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 Zákona o elektronických komunikáciách)

20.1.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- c) prevádzkové údaje a
- d) lokalizačné údaje.

20.1.2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

20.1.3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

20.1.4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

20.1.5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

20.1.6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

#### 20.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 Zákona o elektronických komunikáciách)

20.2.1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

20.2.2. Poskytovateľ je

- a) povinný spracúvať osobné údaje len zákonným spôsobom a tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv dotknutej osoby,
- b) oprávnený získavať osobné údaje len na konkrétne určený, výslovne uvedený a oprávnený účel a nesmie ich ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmto účelom,
- c) oprávnený spracúvať len osobné údaje, ktoré sú primerané, relevantné a obmedzené na nevyhnutný rozsah daný účelom, na ktorý sa spracúvajú,
- d) povinný prijať primerané a účinné opatrenia na zabezpečenie toho, aby sa osobné údaje, ktoré sú nesprávne z hľadiska účelu, na ktorý ich spracúva, bez zbytočného odkladu vymazali alebo opravili,
- e) povinný osobné údaje uchovávať vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu dotknutej osoby najneskôr dovtedy, kým je to potrebné na účel, na ktorý sa osobné údaje spracúvajú.
- f) povinný spracúvať osobné údaje spôsobom, ktorý prostredníctvom primeraných technických a organizačných opatrení zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním

osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov,

g) povinný nevyužívať a neposkytovať osobné údaje mimo rozsah nutný na určený účel.

h) je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

20.2.3. Dotknutá osoba má právo získať od spoločnosti Poskytovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie o:

a) účele spracúvania osobných údajov,

b) kategórii spracúvaných osobných údajov,

c) identifikácii príjemcu alebo o kategórii príjemcu, ktorému boli alebo majú byť osobné údaje poskytnuté, najmä o príjemcovi v tretej krajine alebo o medzinárodnej organizácii, ak je to možné,

d) dobe uchovávaní osobných údajov; ak to nie je možné, informáciu o kritériách jej určenia,

e) práve požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby, ich vymazanie alebo obmedzenie ich spracúvania, alebo o práve namietať spracúvanie osobných údajov,

f) práve podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov,

g) zdroji osobných údajov, ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby,

h) existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania,

i) o primeraných zárukách týkajúcich sa prenosu, ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

j) Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe jej osobné údaje, ktoré spracúva. Za opakované poskytnutie osobných údajov, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže spoločnosť Poskytovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Poskytovateľ je povinný poskytnúť osobné údaje dotknutej osobe spôsobom podľa jej požiadavky.

20.2.4. Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu

a) opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov,

b) vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú.

20.2.5. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak

a) osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,

b) dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,

c) dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov,

d) osobné údaje dotknutej osoby sa spracúvajú nezákonne, je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

20.2.6. Ak Poskytovateľ zverejnil osobné údaje a je povinný ich podľa predchádzajúceho odseku vymazať, je zároveň povinný prijať primerané bezpečnostné opatrenia vrátane technických opatrení so zreteľom na dostupnú technológiu a náklady na ich vykonanie na účel informovania ostatných prevádzkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje dotknutej osoby o jej žiadosti, aby títo prevádzkovatelia vymazali odkazy na jej osobné údaje a ich kópie alebo odpisy. Ustanovenia tohto a predchádzajúceho odseku sa nepoužijú v prípadoch ustanovených zákonom o ochrane osobných údajov.

20.2.7. Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak

a) dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,

b) spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,

c) Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku,

d) dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

20.2.8. Ak sa spracúvanie osobných údajov obmedzilo, okrem uchovávaní môže osobné údaje Poskytovateľ spracúvať len so súhlasom dotknutej osoby alebo na účel uplatnenia právneho nároku, na ochranu osôb alebo z dôvodov verejného záujmu. Poskytovateľ je povinný informovať dotknutú osobu pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené.

20.2.9. Poskytovateľ je povinný oznámiť príjemcovi opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak sa to neukáže ako nemožné alebo si to nevyžaduje neprimerané úsilie.

20.2.10. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta

spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, Poskytovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

20.2.11. Poskytovateľ s ohľadom na povahu, rozsah a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzickej osoby je povinný prijať vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie a preukázanie toho, že spracúvanie osobných údajov sa vykonáva v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Tieto opatrenia zahŕňajú zavedenie primeraných postupov ochrany osobných údajov zo strany Poskytovateľa, ak je to vzhľadom na spracovateľské činnosti primerané.

20.2.12. Poskytovateľ je povinný pravidelne preverovať trvanie účelu spracúvania osobných údajov a po jeho splnení bez zbytočného odkladu zabezpečiť výmaz osobných údajov. To neplatí, ak osobné údaje sú súčasťou registratúrneho záznamu.

20.2.13. Poskytovateľ prehlasuje, že prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzických osôb primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku, pričom uvedené opatrenia zahŕňajú:

- a) pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov,
- b) zabezpečenie trvalej dôvernosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémov spracúvania osobných údajov,
- c) proces obnovy dostupnosti osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického incidentu alebo technického incidentu,
- d) proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania osobných údajov.

20.2.14. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby fyzická osoba konajúca za Poskytovateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe pokynov Poskytovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

20.2.15. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť dotknutej osobe porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva dotknutej osoby. Oznámenie sa nevyžaduje, ak,

- a) Poskytovateľ prijal primerané technické a organizačné ochranné opatrenia a uplatnil ich na osobné údaje, ktorých sa porušenie ochrany osobných údajov týka, a to najmä šifrovanie alebo iné opatrenia, na základe ktorých sú osobné údaje nečitateľné pre osoby, ktoré nie sú oprávnené mať k nim prístup,
- b) Poskytovateľ prijal následné opatrenia na zabezpečenie vysokého rizika porušenia práv dotknutej osoby,
- c) by to vyžadovalo neprimerané úsilie; Poskytovateľ je povinný informovať verejnosť alebo prijať iné opatrenie na zabezpečenie toho, že dotknutá osoba bude informovaná rovnako efektívnym spôsobom.

### **20.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a §58 Zákona o elektronických komunikáciách)**

20.3.1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

20.3.2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

20.3.3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

20.3.4. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

20.3.5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

## **Článok 21**

### **Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“)**

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

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

akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant) – na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu, pri ostatných pripojeniach – na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant) – 80% z Maximálnej rýchlosti,
2. pri ostatných pripojeniach – 2.5% z Maximálnej rýchlosti.

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

Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
  - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
  - c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená
- Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvalita prenosu – jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na rovnakom káblovom zväzku; čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy. Počet zákazníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode – zákazníci na jednom prístupovom bode zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby Hit na technológii wifi (10 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,2 hodín, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 9 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 17 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekúnd.

b) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 6 Mbit/s (60% z Maximálnej rýchlosti) pri programe Služby Hit na technológii wifi je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3 hodín a 42 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 16 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 27 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5.2 MB za 7 sekúnd.

Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie je časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 99%. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

7. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu je povinný o tom Účastníka informovať.

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

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli, odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## **Článok 22** **Záverečné ustanovenia**

22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 06.11.2018, pričom doterajšie Všeobecné podmienky strácajú platnosť

22.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

22.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

22.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

22.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

22.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.

22.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

22.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

22.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.

22.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.