

Zmluva o poskytovaní elektronických komunikačných služieb	NORTTEL Internet Service Provider
Uzatvorené podľa §44, zákona NR SR č. 351/2011 Z.z., Zákona o elektronických komunikáciách.	Evidenčné č. zmluvy: 190133 

I. Poskytovateľ

NORTTEL, s.r.o.
Námestie gen. Štefánika 6/531
06401 Stará Ľubovňa
IČO: 36658341, DIČ: 2022221432
IČ DPH: SK2022221432
Telefón:
Email:
Web: www.norttel.sk
Číslo účtu:
Číslo účtu IBAN:
Okresný súd Prešov, oddiel: Sro, Vložka číslo: 17637/P
V zastúpení: , konateľ.

II. Účastník

Centrum pre deti a rodiny Spišská Belá
Tovarenská 19/5
05901 Spišská Belá
IČO: 17081343, DIČ:
Email:

III. Predmet zmluvy

Poskytovanie programu Optic Link OPTIMUM podľa Všeobecných podmienok k službe. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať elektronickú komunikačnú službu podľa zvoleného programu. Účastník sa zaväzuje riadne platiť cenu za poskytované služby podľa zvoleného programu.

VII. Dátum prvého prístupu:

Služba bude zriadená do 01.03.2021.

Účastník svojim podpisom súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme Poskytovateľa.

V Starej Ľubovni

IV. Doba platnosti zmluvy

Zmluva sa uzatvára na určitú dobu s trvaním 21 mesiacov. Po jej uplynutí prechádza zmluva na dobu neurčitú.

V. Prílohy

Všeobecné podmienky služieb
Cenník služieb

VI. Dodatok k zmluve

Zmluvne strany sa dohodli:
Cena poskytnutej služby bude 9.9 Eur / mesiac s DPH.
Rýchlosť sťahovania dát bude 40960 kbit/s.
Rýchlosť odosielania dát bude 4096 kbit/s.
Miesto zriadenie: Námestie gen. Štefánika 6/531, Stará Ľubovňa.

.....
Účastník

Príloha I. Účastnícke nastavenia:

Príloha II. Poučenie:

Platby za služby	Platiť za službu možno hotovostne alebo bezhotovostne. Pokladňa v sídle firmy je otvorená v pondelok, stredu a piatok od 8:00 do 16:00, okrem prestavky na obed v čase od 12:00 do 13:00. Bezhotovostná platba za službu je akceptovaná iba ak sa dá jednoznačne priradiť k zákazníkovi. To znamená, že pri každej platbe musíte uviesť variabilný symbol. Predpisy platieb môžu vyzerať nasledovne: - príkaz na úhradu v prospech účtu; - trvalý príkaz na úhradu v prospech účtu; Zúčtovacie obdobie je jeden mesiac, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Môže byť štvrťrok, polrok alebo rok. Faktúra je vystavená prvého v zúčtovacom období so splatnosťou do konca obdobia. Faktúru je potrebné uhradiť najneskôr v deň splatnosti a trvalý platobný príkaz je dobré zadať do 15 dňa v mesiaci.
Bezpečnosť	Tento preberací protokol obsahuje citlivé informácie preto je aj vo vašom záujme, aby ste tento protokol starostlivo uschovali a zabránili tak možnému zneužitiu.
Technická podpora	Náplňou technickej podpory je identifikovať problém a ak to povaha problému umožňuje, usmerniť konanie zákazníka tak, aby si vzniknutý problém odstránil sám. Ak problém nemôže vyriešiť zákazník, technická podpora zabezpečí odstránenie poruchy v čo najkratšom čase. Poskytovateľ rieši iba výpadky spojené s poskytovaním služby. Nezodpovedá za chyby operačného systému a nerieši problémy so zavírením počítača. Za neoprávnené vyžiadanie technika si poskytovateľ účtuje poplatok podľa cenníka. Technickú podporu prosím kontaktujte na telefónnom čísle _____ alebo na email _____ Na internetovej stránke http://www._____.sk nájdete oznamy o odstávkach internetu, oznamy o údržbe siete a odpovede na často kladené otázky.
Reklamácia	Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil. Ďalej má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineneho podnikom. Účastník o vrátenie peňazí môže požiadať emailom alebo písomne, alebo osobne v sídle firmy. Toto práva musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov od obnovenia.

Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že bol riadne pripojený a oboznámený o spôsobe platby, zúčtovacom období, o spôsobe ako si uplatniť náhradu v prípade vady v poskytovanej službe, so Všeobecnými podmienkami služieb a Cenníkom služieb, a bude sa podľa nich riadiť a dodržiavať ich. Táto zmluva bude vyhotovená v dvoch exemplároch jeden pre Účastníka a druhý pre Poskytovateľa. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je najmä Príloha č.1 - Všeobecné podmienky služieb a Príloha č.2 - Cenník služieb. Svojím podpisom Účastník potvrdzuje, že ich prevzal. Poskytovateľ a Účastník rovnako svojím podpisom potvrdzujú súhlas so všetkými povinnosťami, ktoré im vyplývajú z tejto Zmluvy.

V Starej Ľubovni

.....
Účastník

.....
Poskytovateľ

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB.**
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

čl. 1**Vymedzenie základných pojmov**

- 1.1. **NORTTEL s.r.o.**, so sídlom Námestie gen. Štefánika 6, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO:36658341, DIČ:2022221432 (ďalej len „**poskytovateľ**“) v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“). Poskytuje elektrické komunikačné služby (ďalej len „**Služby**“).
- 1.2. **Zmluva** je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa poskytovateľ zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú Sieť poskytovateľa a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú Sieť poskytovateľa a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi poskytovateľom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb poskytovateľom Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- 1.3. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služieb.
- 1.4. **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby poskytovateľa na základe Zmluvy.
- 1.5. **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6. **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude poskytovateľ v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služieb. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby poskytovateľovi a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služieb k dispozícii poskytovateľovi podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7. **Zariadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Sieťe a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8. **Pripojenie** je zariadenie pripojenia, ktoré umožňuje Účastníkovi používať Služby poskytované poskytovateľom podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9. **Koncový bod okruhu** je zariadenie pripojenia ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka.
- 1.10. **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných poskytovateľom, používaných na prenos dát a poskytovanie Služieb. Rozhraniami Sieťe sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Sieťe je aj riadiace a dohľadové centrum poskytovateľa (ďalej len „**Centrum**“).
- 1.11. **Služba alebo Služby** pozostávajú z dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Sieťe poskytovateľa v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje poskytovateľ Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb poskytovateľa, a to na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.12. **Program** je označenie, ktoré slúži na pomenovanie a vymedzenie určitého druhu služieb prevádzkovaných poskytovateľom.
- 1.13. **Objednávka** je formulár poskytovateľa, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služieb a definuje svoju požiadavku na Zariadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služieb, definuje parametre Služieb alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služieb. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi ako aj iné údaje podľa pokynov poskytovateľa potrebné pre Zariadenie pripojenia.
- 1.14. **Požiadavka na obhliadku** je úkon poskytovateľa, na základe ktorého poskytovateľ overuje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si poskytovateľ vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.15. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb poskytovateľa. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.16. **Preberací protokol** je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenie poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytovateľ poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi od užívania v súvislosti so zriadením Prístupovým okruhom. Preberací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby a parametre nastavení na strane Účastníka. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.
- 1.17. **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.18. **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkciami, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť poskytovateľa.
- 1.19. **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa alebo účastníka, ktoré slúžia na Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- 1.20. **Evidenčné číslo zmluvy** je číslo, pridelené poskytovateľom Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho zmluvu s poskytovateľom.
- 1.21. **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi poskytovateľom spolu s Heslom.
- 1.22. **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka.
- 1.23. **Sieťová adresa** slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.24. **Aktivácia Služby** predstavuje úkon poskytovateľa, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služieb podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.25. **Dohodnuté prerušenie poskytovania Služieb** je úkon poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.26. **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.27. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných poskytovateľom za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Centra.
- 1.28. **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 1.29. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.30. **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služieb, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany poskytovateľa priamo na mieste.
- 1.31. **Úrad** je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 1.32. **SMS** je krátká textová správa.

čl. 2**Popis Služieb**

- 2.1.1 **Internetové služby** zabezpečujú prístup do siete Internet. Pripojenie Účastníckej LAN alebo Koncového zariadenia Účastníka do Internetu je realizované pripojením do Sieť poskytovateľa, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Konektivita je zabezpečená cez viacerých národných internetových operátorov.
- 2.1.2 Dohodnutú úroveň kvality internetovej služby garantuje poskytovateľ pre všetky typy služieb. V prípade Internetových služieb je maximálna rýchlosť od a k Účastníkovi garantovaná v 83% z celkového času pripojenia. Časová dostupnosť Služby je týmito Všeobecnými podmienkami stanovená na úroveň 98,0 % ročne, pokiaľ nie je zmluvne medzi poskytovateľom a Účastníkom dohodnuté inak.
- 2.2.1 **Služba retransmisie** je služba elektronických komunikácií poskytovaná prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa umožňujúca príjem a súčasný prenos úplných a nezmenených pôvodných programových služieb alebo ďalších zvukových, obrazových alebo zvukovo-obrazových informácií od vysielačov určených na príjem verejnosťou a zahŕňa programovú ponuku Poskytovateľa.
- 2.2.2 Aktuálna programová ponuka Poskytovateľa je uvedená v platnom cenníku.
- 2.2.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny programovej ponuky.
- 2.2.4 Dohodnutú úroveň kvality služieb retransmisie garantuje poskytovateľ pre všetky typy služieb. Časová dostupnosť Služby je týmito Všeobecnými podmienkami stanovená na úroveň 99,8 % ročne, pokiaľ nie je zmluvne medzi poskytovateľom a Účastníkom dohodnuté inak.

čl. 3**Práva a povinnosti poskytovateľa**

- 3.1. Podnik je povinný
- a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona,
- b) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb zisťovať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho preplatené služby podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- c) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
- d) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
- f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň.
- 3.2. Podnik má právo
- a) na úhradu za poskytnutú verejnú službu,
- b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak
1. poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vyvodil s ním zmluvu,
3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejných služieb,

- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu
1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 2. nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie alebo
- e) požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka podľa § 43 ods. 2 písm. b) Zákona.
- f) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
- g) mňa nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
1. z dôvodu závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémie, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude poskytovateľ povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,
- 3.2.1. Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
- a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 - b) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami spoločnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií,
 - c) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
 - d) Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
 - e) Účastník sprostredkuje Služby alebo pripojenie tretím osobám bez písomnej dohody so poskytovateľom,
 - f) Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu:
- I. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne
 - II. Na účely priameho marketingu je dovolené posielanie správ elektronickej pošty, užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelení súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ. Takéto prerušenie nezabruje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby

čl. 4 Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Účastník má právo na
- a) uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb s jedným alebo viacerými podnikmi poskytujúcimi pripojenie k verejnej sieti alebo verejné služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona,
 - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nevznikli,
 - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineneho podnikom; toto právo musí uplatniť v príslušnom podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby,
 - d) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie poskytovateľa,
 - e) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so poskytovateľom.
- 4.3. Účastník je povinný
- a) používať verejnú službu v súlade s týmto zákonom a so zmluvou o poskytovaní verejných služieb, prípadne písomných pokynov a návodov poskytovateľa a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) platiť za poskytnutú verejnú službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry,
 - c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy poskytovateľovi na obchodné oddelenie poskytovateľa písomne:
 1. zmenu Kontaktných údajov a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ a DIČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, fakturačnej adresy a čísla občianskeho preukazu, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu.
 - e) poskytnúť podľa požiadaviek poskytovateľa všetky súčinnosti, ktorá je potrebná na plnenie povinností poskytovateľa vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť poskytovateľovi prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia
 - f) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete.

čl. 5 Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1. Práva a povinnosti poskytovateľa a Účastníka sa budú riadiť Zákomom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom poskytovateľa, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2. Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formulár Zmluvy, a Cenník sú prístupné na obchodnom oddelení poskytovateľa.
- 5.3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží poskytovateľovi na príslušnom formulári a v súlade s týmto Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky poskytovateľovi. V tejto lehote je poskytovateľ povinný oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- 5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Poskytovateľ je oprávnený pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.3. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvoma zmluvnými stranami.
- 5.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve. Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7. Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8. Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

čl. 6 Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky poskytovateľovi môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaje, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- 6.2. Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok poskytovateľa sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvoma zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávkach viazaný.
- 6.3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevzťahuje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, zľavový Cenník, Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi poskytovateľom a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
- a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zľav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií poskytovateľa,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

čl. 7 Ceny a platobné podmienky

- 7.1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa účtovnice v informačnom systéme poskytovateľa.
- 7.2. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia.

- 7.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči poskytovateľovi ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 7.4. Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve.
- 7.5. Cenu Služieb vyúčtuje poskytovateľ Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada prísľaná na účet poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu poskytovateľa je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7. Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť poskytovateľovi najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8. Poskytovateľ písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.9. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so poskytovateľom vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premieňané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.10. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so poskytovateľom na základe osobitnej písomnej dohody.

- 8.1. Účastník podpisom Zmluvy dáva Poskytovateľovi súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete Poskytovateľa, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2. Poskytovateľ je v zmysle ustanovenia §56 ods. 3 Zákona oprávnený získavať a spracúvať nasledujúce údaje Účastníka, ktorým je právnická osoba alebo podnikateľ fyzická osoba:
- a) obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo platcu DPH, telefónne číslo, email právnickej osoby a meno a priezvisko konateľa.
- b) obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo platcu DPH, telefónne číslo a email podnikateľa fyzickej osoby.
- 8.3. Poskytovateľ je v zmysle ustanovenia §56 ods. 3 Zákona oprávnený získavať a spracúvať nasledujúce údaje Účastníka, ktorým je fyzická osoba:
- meno a priezvisko, akademický titul, adresa bydliska, telefónne číslo, emailová adresa a číslo občianskeho preukazu fyzickej osoby.
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje Účastníka podľa odseku 8.2 a 8.3 len na účel
- a) uzatvorenia a plnenia zmluvy o poskytnutí verejných služieb, jej zmeny,
- b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie pohľadávok a postupovania pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov, získavať a spracovávať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov.
- 8.5. Poskytovateľ zlikviduje údaje Účastníka bezodkladne po skončení zmluvného vzťahu. V prípade, ak Poskytovateľ uskutočňuje vyúčtovanie úhrad alebo ich vkladov, evidenciu a vymáhanie pohľadávok Poskytovateľa za poskytovanú službu, vybavovanie podaní Účastníka alebo plní iné povinnosti uložené zákonom alebo uplatňuje práva, je oprávnený uchovávať údaje účastníka do konečného vybavenia vecí.
- 8.6. V prípade, že účastník nesúhlasí so spracovaním svojich osobných údajov, ktoré nesúvisia bezprostredne s poskytovaním služby, tak tieto údaje nemusí poskytnúť na spracovanie v informačnom systéme poskytovateľa. Rozsah sa dojedná v dodatku k Zmluve.
- 8.7. Práva a povinnosti súvisiace s ochranou osobných údajov Účastníka sa ďalej spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a doplnení niektorých zákonov.
- 8.8. Dopĺňajúce informácie o spracúvaní osobných údajov môže Účastník získať na webovom sídle poskytovateľa pod názvom „Informácie o spracúvaní osobných údajov“.

- 9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť fakturovaných služieb, ak existuje dôvodné podozrenie, že poskytovateľ nevystavil faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom
- b) týkajúcu sa záležitostí v poskytovaných Službách.
- 9.2. Reklamácia sa podáva písomne. Účastník je povinný v nej uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.3. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia záležitosti poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
- 9.4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odosle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 9.5. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.
- 9.6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby.
- 9.7. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil. Ďalej má právo na vrátenie pomenej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavinenej zavineného podnikom. Účastník o vrátení nežiada, môže požiadať emailom alebo písomne, alebo osobne v sídle firmy. Toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov od obnovenia.
- 9.8. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená Účastník nespĺňa podmienku na odklad platby poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.9. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a poskytovateľ vznikl náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

- 10.1. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky alebo formou SMS do centra. Telefonické aj SMS ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo zmluvy kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované poskytovateľom, ktoré sú bezprostredne potrebné k poskytnutiu servisu.
- 10.2. Pre prípad, že si Účastník bude uplatňovať náhradu škody v reklamačnom konaní za čas neposkytnutia Služby, je povinný bezodkladne po telefonickom nahlásení zaslať SMS s krátkym popisom Poruchy, uviesť meno, priezvisko a adresu zariadenia služby.
- 10.3. V prípade, že Účastník nehlási Poruchu v zmysle bodu 10.2, poskytovateľ nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovně. Odstránenie Poruchy poskytovateľ Účastníkovi oznámi telefonicky.

- 11.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má poskytovateľ po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0 04 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

- 12.1. Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Poskytovateľ ako aj Účastník nezodpovedajú za neprimerané škody, následné škody a úšlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomenej časti ceny podľa Cenníka, a až po 24 hodinách od nahlásenia, za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia poskytovateľa, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody si môže uplatniť v reklamačnom konaní.
- 12.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za neprimerané škody, následné škody a úšlý zisk.
- 12.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkované iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, neprimerané, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru zivelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 12.8. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9. Po ukončení zmluvného vzťahu je Účastník povinný vrátiť všetky zariadenia, ktoré sú majetkom poskytovateľa a boli mu zapožičané zo strany Poskytovateľa.
- 12.10 V prípade, že Účastník vráti zariadenie v poškodenom stave môže podnik získať o primeranú náhradu škody.
- 12.11 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

- 13.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 13.2. Zmluva zaniká uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, dohodou účastníkov zmluvy, odstúpením od zmluvy, výpovedou a smrťou Účastníka. Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.

- 13.3. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak
- a) neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi podnikom oznámená; ak podnik 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 vyplývajúca zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - b) podnik ani po opakovanej uznannej reklamacii, neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznání opakovanej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva,
 - c) podnik neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2.
- 13.4. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa po požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
 - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- 13.5. Podnik môže vypovedať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik 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 zariadením.
- 13.6. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči poskytovateľovi.
- 13.7. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ho Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpovedi Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8. Výpovedná lehota je rovnaká pre poskytovateľa aj pre Účastníka a je jeden mesiac. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 13.9. Poskytovateľ aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušíla ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10. Poskytovateľ je ďalej oprávnený zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.
- 13.11. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody poskytovateľa a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ho Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtvu alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť poskytovateľovi Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 13.15. Poskytovateľ pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 13.16. Ak Účastník zruší zmluvu na dobu určitú pred uplynutím dohodnutej doby, vráti Poskytovateľovi všetky výhody ktoré prijal, ako Účastníkovi s viazanosťou. To znamená vo vyúčtovaní zaplatí rozdiel mesačného a zriaďovacieho poplatku bez viazanosti.
- 13.17. V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiada za zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá z doby určitej na dobu neurčitú.

Čl. 14

Oznamovanie

- 14.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akéhokoľvek iné oznámenie (ďalej len "Listina") podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstarat' odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 14.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmym kalendárnym deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na obchodné oddelenie poskytovateľa. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi oznámi poskytovateľovi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručeníu do dispozície sféry Účastníka.
- 14.5. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom poskytovateľ je oprávnený podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

Čl. 15

Alternatívne riešenie sporov

- 15.1. Spor možno riešiť dohodou oboch zmluvných strán.
- 15.2. Ak sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie a jeho výsledkom môže Účastník osloviť Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Následne má nárok podať návrh na alternatívne riešenie sporov na Úrad ak podnik na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa je odoslania.
- 15.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - b) názov a sídlo Poskytovateľa,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- 15.4. Alternatívne riešenie sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Čl. 16

Mimosúdne riešenie sporov

- 16.1. Postupuje sa podľa § 75a Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
- 16.2. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len "návrh") s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

Čl. 17

Právo a súdna príslušnosť

- 17.1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 17.2. Príslušnosť súdu je daná v súlade s Občianskym súdnym poriadkom podľa miesta bydliska alebo sídla Účastníka.
- 17.3. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

Čl. 18

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 18.1. Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky meniť.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je poskytovateľ povinný Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 1 mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.
- 18.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej bez sankcie, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 18.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 18.5. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 18.6. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

Čl. 19

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 19.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 19.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 19.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 24. mája 2018.

Kompletný cenník poskytovaných služieb internetu a televízie pre bytové domy platný od 14.3.2017

Názov služby	Internet download/upload	televízia	24 mesačná viazanosť		12 mesačná viazanosť		mesačne	
			zariadenie	mesačne	zariadenie	mesačne	zariadenie	mesačne
OpticLink Student	4Mbit / 4Mbit	-	20	7,22	70	7,94	150	8,66
OpticLink Optimum	10Mbit / 4Mbit	-	20	9,9	70	10,89	150	11,88
OpticLink Premium II	20Mbit / 4Mbit	-	20	13,24	70	14,56	150	15,89
OpticLink PremiumPlus II	30Mbit / 4Mbit	-	20	19,88	70	21,87	150	23,86
OpticLink Maximum II	40Mbit / 4Mbit	-	20	26,52	70	29,17	150	31,82
OpticLink Optimum + TV	10Mbit / 4Mbit	analog, digitál	20	13,24	70	14,56	150	15,89
OpticLink Premium II + TV	20Mbit / 4Mbit	analog, digitál	20	14,9	70	16,39	150	17,88
OpticLink PremiumPlus II + TV	30Mbit / 4Mbit	analog, digitál	20	21,9	70	24,09	150	26,28
OpticLink Maximum II + TV	40Mbit / 4Mbit	analog, digitál	20	28,9	70	31,79	150	34,68
Wifi Link Student *)	2Mbit/2Mbit	-	50	7,9	100	8,69	150	9,48
Wifi Link Optimum *)	5Mbit/2Mbit	-	50	13,24	100	13,24	150	13,24
Kábelová televízia BASIC	18 analógových a 50 digitálnych	analog, digitál	20	8,9	70	9,79	150	10,68
Zariadenie 20Eur (na splátky)	-	-	-	0,95	-	1,9	-	-
Zariadenie 70Eur (na splátky)	-	-	-	-	-	6,65	-	-
Verejná IP	-	-	-	-	-	-	-	1
Prekládka služby								
Znovu pripojenie služby			20	-	70	-	150	-
Znovu pripojenie služby (upomienka)			0	-	1,5	-	3	-
			6	-	6	-	6	-

Servisný poplatok	oprávnený výjazd	0
	neoprávnený výjazd	5

*) možnosť pripojenia v obciach: Chmelnica, Hniezdne, Litmanová, Lacková, Nová Ľubovňa, Jakubany, Jarabina, Straňany, Veľký Lipník, Vyšné Ružbachy, Kamienka, Forbasy

Ceny sú s DPH v Eur

Programová ponuka BASIC:

STV1 **), STV2 **), Markíza, Tv Joj, Doma, Dajto, Joj Plus, Dajto, Joj Wau, TA3, ČT1, ČT2, ČT24, Nova Šport, Sport1, Sport 2, TDT, Deluxe Music, Očko, Šláger, Minimax, Jójko, Super RTL, TV Lux, TV Noe, National Geographic, National Geographic Wild Spectrum, History, TV Paprika, Fishing & Hunting, RTL, RTL2, Super RTL, SAT1, PRO7, VOX, n-tv, Kabel eins, N24, Markíza HD, ČT HD, STV HD **), Nova Šport HD + Rádio FM **)

Rádio Slovensko **), Regina BA **), Regina BB **), Devín **), Pyramída **), Litera **), Junior **), Patria FM **) a iné. **) programové služby vysielateľa RTVS, ktoré sú spoločnosťou Norttel, s.r.o. ako služba verejnosti poskytované bezplatne.

Kompletný cenník poskytovaných služieb optickej siete pre rodinne domy platný od 14.3.2017

Názov služby	Internet download/upload	televízia	24 mesačná viazanosť		12 mesačná viazanosť		bez viazanosti	
			zariadenie	mesačne	zariadenie	mesačne	zariadenie	mesačne
Kábová televízia		analog, digitál	50	8,9	100	9,79	150	10,68
Internet 10Mbit	10Mbit / 4Mbit	-	*) 50	7,9	100	8,69	150	9,48
Internet 20Mbit	20Mbit / 4Mbit	-	*) 50	8,9	100	9,79	150	10,68
Internet 40Mbit	40Mbit / 4Mbit	-	*) 50	9,9	100	10,89	150	11,88
Internet 80Mbit	80Mbit / 8Mbit	-	*) 50	12,9	100	14,19	150	15,48
Internet 120Mbit	120Mbit / 10Mbit	-	*) 50	15,9	100	17,49	150	19,08
Internet 20Mbit + TV	20Mbit / 4Mbit	analog, digitál	**) 50	14,9	100	16,39	150	17,88
Internet 40Mbit + TV	40Mbit / 4Mbit	analog, digitál	**) 50	15,9	100	17,49	150	19,08
Internet 80Mbit + TV	80Mbit / 4Mbit	analog, digitál	**) 50	18,9	100	20,79	150	22,68
Synchronná linka	-	-	-	1,9	-	1,9	-	1,9
Zariadenie 20Eur (na splátky)	-	-	-	0,95	-	-	-	-
Zariadenie 40Eur (na splátky)	-	-	-	-	-	1,9	-	-
Zariadenie 50Eur (na splátky)	-	-	-	2,38	-	-	-	-
Zariadenie 100Eur (na splátky)	-	-	-	-	-	4,75	-	-
Doplnenie služby TV	-	-	20	-	40	-	60	-
Doplnenie služby Internet	-	-	50	-	100	-	150	-

*) pre existujúcich zákazníkov je pri 24. mesačnej viazanosti zľava 30 Eur zo zriadovacieho

**) pre existujúcich zákazníkov je pri 24. mesačnej viazanosti zariadenie 30Eur zo zriadovacieho

Servisný poplatok	oprávnený výjazd	0
	neoprávnený výjazd	5
	znovu pripojenie	3
	odpojenie	3

Ceny sú s DPH v Eur

Programová ponuka:

STV1 **), STV2 **), Markíza, Tv Joj, Doma, Dajto, Joj Plus, Dajto, Joj Wau, TA3, ČT1, ČT2, ČT24, Nova Šport, Sport1, Sport 2, TDT, Deluxe Music, Očko, Šláger, Minimax, Jojko, Super RTL, TV Lux, TV Noe, National Geographic, National Geographic Wild Spectrum, History, TV Paprika, Fishing & Hunting, RTL, RTL2, Super RTL, SAT1, PRO7, VOX, n-tv, Kabel eins, N24, Markíza HD, ČT HD, STV HD **), Nova Šport HD + Rádio FM **)
 Rádio Slovensko **), Regina BA **), Regina BB **), Devín **), Pyramída **), Litera **), Junior **), Patria FM **) a iné.

**) programové služby vysielateľa RTVS, ktoré sú spoločnosťou Norttel, s.r.o. ako služba verejnosti poskytované bezplatne.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú môže účastník očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne a to v čase od 0,00hod do 24,00 hod.

Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom

- a) bezdrôtového pripojenia vo výške 40% z maximálnej rýchlosti.
- b) metalického a optického pripojenia 50% z maximálnej rýchlosti.

Bežne dostupná rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom

- a) bezdrôtového pripojenia vo výške 70% z maximálnej rýchlosti.
- b) metalického a optického pripojenia 90% z maximálnej rýchlosti, ktorú účastník bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.

Počas trvania odchýlky od Maximálnej rýchlosti môže byť obmedzené alebo znemožnené využívať dátovo náročných obsahov.

Hodnoty rýchlosti sú uvádzané v Mbit/s a sú špecifikované na základe dátového obsahu IP paketu na transportnej vrstve. Download pre pre množstvo prijatých dát a Upload ako množstvo odoslaných dát.

Aktuálnu rýchlosť pripojenia je možné odmerať na bežne dostupných stránkach ako sú: www.dsl.sk, www.dsl.cz a iné.

Rýchlosť pripojenia značne závisí od počtu pripojených zariadení v sieti účastníka od počtu takýchto koncových zariadení a od ich kvality. Pokiaľ účastník využíva v domácnosti wifi router, ktorý pracuje v zarušenom pásme 2,4GHz to môže negatívne vplyvať na výšku aktuálnej rýchlosti.

Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacity serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od servera – čím ďalej je Účastník od servera, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia.

Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Internetovej televízie závisieť od využívaní šírky pásma službou Internetovej televízie. 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.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach.