



číslo zmluvy / VS

--

## Zmluva o poskytovaní služieb v sieti INTERNET

uzatvorená v zmysle Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zmluva“)

### ZMLUVNÉ STRANY: Tlapnet SK, a.s.

So sídlom:

Bankové spojenie:

IBAN:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Zastúpená:


### Ďalej len „poskytovateľ“

#### Fyzická osoba (FO) alebo Fyzická osoba - podnikateľ (FO)

Titul:

Meno:

Priezvisko:

Číslo OP:

Dátum narodenia:

R. č.:

IČO (podnikateľ):

DIČ (podnikateľ):

IČ DPH (podnikateľ):


#### Právnická osoba (PO)

Názov spoločnosti:

Zastúpená:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:


#### Adresa prípojného miesta

Mesto (obec):

Ulica a súp. č.:

PSČ:


## Fakturačná adresa

Mesto (obec):

Ulica a súp. č.:

PSC:


## Kontakt

Meno a priezvisko:

Telefón:

E-mail:


## Ďalej len „poskytovateľ“

uzatvárajú túto zmluvu o poskytovaní služieb v sieti INTERNET podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách ( ďalej len „ZEK“).

### 1. Predmet zmluvy

**1.1** Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť účastníkovi službu – pripojenie a poskytovanie služieb v sieti INTERNET, prípadne iných dodatočných alebo doplnkových služieb tak, aby ju tento mohol riadne v zmysle tejto zmluvy a VP riadne užívať v zmysle dohodnutých parametrov a záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za tieto služby riadne a včas odplatu v zmysle cenníka. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú aj všeobecné podmienky poskytovateľa ( ďalej len „ VP“), cenník internetových služieb poskytovateľa ( ďalej len „ cenník“), cenník IPTV služieb, definícia internetových tarífov poskytovateľa a súhlas a poučenie o spracovaní osobných údajov poskytovateľom. Obsah dojednaní v týchto dokumentoch tvorí spolu zmluvné podmienky. Účastník týmto berie na vedomie, že vyššie uvedené dokumenty sú mu k dispozícii na stiahnutie. Ak uzatvára účastník túto zmluvu digitálnym spôsobom, t.j. vlastnoručným podpisom na digitálnej podobe tejto zmluvy, budú mu celé zmluvné podmienky doručené prostredníctvom jeho e – mailovej adresy, ktorú uviedol v záhlaví tejto zmluvy. Účastník ma taktiež právo požadovať od poskytovateľa poskytnutie fyzickej ( písomnej) vezie zmluvných podmienok . Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť zmluvné podmienky v súlade s VP.

### 2. Zariadenia zapožičané účastníkovi a obmedzenie ich používania

**2.1** Zariadenia, ktoré boli účastníkovi v súvislosti s predmetom tejto zmluvy poskytnuté a inštalované poskytovateľom, zostávajú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa, ak nebolo dohodnuté inak v zmysle článku 6 VP. Účastník je povinný vrátiť všetky poskytnuté zariadenia poskytovateľovi na adresu niektorého z kontaktných miest najneskôr do 5 dní od skončenia zmluvného vzťahu založeného zmluvou, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo. Podrobnosti týkajúce sa zariadení zapožičaných zákazníkovi sa spravujú najmä ustanoveniami článku 6 VP.

**2.2** Poskytovateľ zaviedol obmedzenia na používanie zariadení, ktoré dodal alebo zapožičal účastníkovi za účelom poskytovania služieb v zmysle tejto zmluvy. Systémový prístup k zariadeniam je obmedzený zaheslovaním prístupu (alebo inými bezpečnostnými opatreniami zo strany poskytovateľa) do konfiguračnej časti zariadenia. Účastník nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadení alebo ich konfigurácii. Účastník takisto nie je oprávnený pokúšať sa prekonať akýkoľvek stupeň ochrany zariadenia.

### 3. Sankcie za porušenie zmluvy

**3.1** V prípade, že účastník poruší svoju povinnosť riadne a včas uhradiť cenu za poskytnutú službu (vyúčtovanie) sa v zmysle článku 7 VP ocitne v omeškaní s úhradou dlhšie ako 10 dní od splatnosti faktúry zaväzuje sa účastník zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10, - EUR za každý mesiac trvania omeškania (počet neuhradených vyúčtovaní nemá na výšku zmluvnej pokuty vplyv). Účastník je povinný zaplatiť nákladovo orientovanú cenu upomienky vo výške 5, - EUR. Cena upomienky môže byť účastníkovi účtovaná najviac raz vo vzťahu I príslušnému vyúčtovaniu, s ktorého úhradou je účastník v omeškaní.

**3.2** Celková výška zmluvnej pokuty za omeškanie s úhradou vyúčtovania však nesmie prekročiť 150, - EUR. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa na zákonný úrok z omeškania.

**3.3** Účastník sa ďalej zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu za nevrátenie zariadení poskytovateľa vo výške: pre prípad, že po ukončení zmluvného vzťahu alebo poskytovania služby nevráti poskytovateľovi zariadenia, ktoré mu boli poskytnuté, najneskôr do jedného mesiaca od ukončenia zmluvy alebo poskytovania služby, alebo ho vráti v stave nefunkčnom alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu. Táto zmluvná pokuta je splatná do 3 dní od márneho uplynutia 1 mesiaca od ukončenie zmluvy alebo poskytovania služby.

**3.4** Účastník uzatvárajúci zmluvu na dobu určitú, berie pre prípad jej predčasného ukončenia na vedomie, že mu bola poskytnutá zľava z ceny služby či zariadenia (podmienená uzatvorením zmluvy na dobu určitú), bude povinný poskytovateľovi zľavu, ktorú do doby predčasného ukončenia zmluvy čerpal, vrátiť.

**3.5** Ak bola účastníkovi poskytnutá služba - aktivácia za zvýhodnenú cenu alebo bezplatne (podmienená uzatvorením zmluvy na dobu určitú), berie klient pre prípad predčasného ukončenia zmluvy na dobu určitú na vedomie, že bude poskytovateľovi povinný uhradiť sumu zodpovedajúcu doplatku do výšky ceny bežnej inštalácie.

**3.6** V prípade ukončenia zmluvy na dobu určitú výpoveďou účastníka, dohodou strán, alebo výpoveďou poskytovateľa z dôvodov uvedených vo VP, je poskytovateľ oprávnený vyúčtovať účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorá v prípade účastníka, ktorý je spotrebiteľom činí polovicu ( 50 %) súčtu mesačných paušálov zostávajúcich do konca dohodnutej doby trvania zmluvy.

V prípade účastníka, ktorý nie je spotrebiteľom, súčet mesačných paušálov zostávajúcich do konca dohodnutej doby trvania zmluvy.

Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený vymáhať splnenie peňažných i iných povinností za pomoci ním zvoleného právneho zástupcu, čo môže mať za následok zvýšenie dlžnej sumy o náhradu odmeny za právne zastúpenie. Podrobnosti sú stanovené v príslušných ustanoveniach VP.

#### **4. Trvanie zmluvy**

**4.1** Táto zmluva je uzavretá okamihom, kedy ju podpíše účastník a zástupca poskytovateľa (vrátane obchodného zástupcu) alebo v prípade, že nie sú obaja súčasne prítomní, doručením akceptácie (tj. aj druhou stranou podpísanej kópie zmluvy) zmluvnej strane, ktorá zmluvu podpísala ako prvá.

Táto zmluva je uzatvorená:

na dobu určitú, s viazanosťou na 24 mesiacov.

na dobu neurčitú.

**4.2** Ak účastník v lehote najneskôr jeden mesiac pred dátumom skončenia doby viazanosti neoznámí poskytovateľovi, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, zmluva sa mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú v zmysle VP a ZEK. Ďalšie podmienky viazanosti a trvania zmluvy sú uvedené v článku 11 VP, ktorými sú zmluvné strany viazané.

**4.3** Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť a zrealizovať prvé pripojenie do siete INTERNET pre účastníka v zmysle tejto zmluvy najneskôr do 30 dní odo dňa podpisu tejto zmluvy obidvoma zmluvnými stranami.

#### **5. Poskytovaná služba**

**5.1** Poskytovateľ poskytne účastníkovi službu v zmysle špecifikácie služby a VP poskytovateľa.

**5.2** Parametre poskytovanej služby: podrobnosti parametrov poskytovanej služby sú uvedené v cenníku a definícii internetových taríf poskytovateľa a účastník bol s nimi pred uzavretím tejto zmluvy oboznámený. Po tomto oboznámení sa so zmluvnými podmienkami, si účastník objednáva nasledovné službu:

**5.3** Cena poskytovanej služby je stanovená cenníkom pre príslušnú službu vydávaným poskytovateľom, platným ku dňu poskytnutia služby. Cenník je dostupný v sídle poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a tiež je prístupný na webovej stránke poskytovateľa.

**5.4** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať účastníkovi odplatu za poskytovanie služieb pripojenia do siete INTERNET, prípadne ďalšie dodatkové a doplnkové služby na základe cenníka a objednaného produktového balíčka v zmysle článku 7 VP vystavenou faktúrou spravidla k prvému dňu v mesiaci, ku ktorému sa faktúra vzťahuje. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Odplata je zo strany poskytovateľa fakturovaná účastníkovi s DPH v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. V prípade zmeny sadzby DPH sa celková cena automaticky mení o zmenenú sadzbu DPH, pričom táto zmena sumy sa nepovažuje za zmenu zmluvy.

## **ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY INTERNET:**

<b>Služba:</b>	Štart	Štandard	Prémium	Air Fiber
Sledovanie TV	ANTIK TV			

### **Parametre poskytovanej služby:**

Verejná IP:

Poznámka:

### **Iná dodatočná a / alebo doplnková služba:**

### **Cena poskytovanej služby a platobné podmienky**

#### **CENA POSKYTOVANEJ SLUŽBY:**

Cena za službu (v EUR):

#### **CELKOM:**

Ročná platba:	ÁNO	NIE	Dvojročná:	ÁNO	NIE
---------------	-----	-----	------------	-----	-----

#### **6. Ukončenie zmluvy**

**6.1** Zmluva stráca platnosť najmä skončením doby, na ktorú bola uzavretá, písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán, prípadne odstúpením od zmluvy niektorou zo zmluvných strán, pričom podmienky ukončenia zmluvy sú uvedené v článku 10 VP, ktorými sú zmluvné strany viazané.

#### **7. Súhlas so spracovaním osobných údajov**

**7.1** Podľa požiadaviek zákona o elektronických komunikáciách ako aj zákona o ochrane osobných údajov je vyžadovaný pre účely zákona osobitný písomný súhlas účastníka. Poskytovateľ týmto informuje účastníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa § 13 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, nevyhnutnom pre účely tejto zmluvy, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a klientom podľa Zákona 452/2021 Z.z. o elektronických telekomunikáciách.

**7.2** Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ spracováva osobné údaje v rozsahu, ktoré nevyhnutne potrebuje k poskytovaniu služieb elektronických komunikácií podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. 4. 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov (nariadenie GDPR).

**7.3** Účastník je v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov oprávnený kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním. Klient môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom, akým súhlas udelil.

**7.4** Účastník preto výslovne na základe predchádzajúceho udeľuje svoj súhlas so spracovaním osobných údajov pre účely tejto zmluvy zo zákonného dôvodu v zmysle § 13 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, k čomu pripája svoj podpis:

Na znak súhlasu so spracúvaním osobných údajov podpísal účastník:

v.r. podpis účastníka:

## 8. Súhlas so zverejnením osobných údajov

**8.1** Účastník týmto v zmysle § 110 Zákona o elektronických komunikáciách udeľuje /neudeľuje poskytovateľovi súhlas na používanie a spracovanie svojich osobných údajov, ktoré poskytovateľovi poskytol tým, že mu ich sprístupnil uvedením v tejto zmluve, a to v rozsahu a) pre účastníka ako fyzickú osobu = meno, priezvisko, titul, adresy trvalého pobytu, webu a miesta pripojenia, e-mailová adresy a telefónne čísla b) pre účastníka ako právnickú osobu názov spoločnosti, adresy sídla, prevádzok, webu a miesta pripojenia, e-mailové adresy a telefónne čísla účastníka pre marketingové účely t.j. ponúkание produktov a služieb poskytovateľa alebo jeho obchodných partnerov, vrátane zasielania informácií o zvýhodnených ponukách, produktoch a iných aktivitách, ako aj zasielanie obchodných oznámení hlavne prostredníctvom elektronických prostriedkov a to na dobu neurčitú, pričom účastník berie na vedomie, že tento súhlas oprávnený kedykoľvek odvolať písomnou formou.

**8.2** Týmto nie sú dotknuté práva poskytovateľa informovať účastníka o vlastných alebo podobných tovaroch a služieb v zmysle zákona.

Na znak súhlasu so zverejnením osobných údajov podpísal účastník:

v.r. podpis účastníka:

## 9. Ďalšie dôležité zmluvné dojednania.

**9.1** Ak si účastník súčasne so službou INTERNET objednáva aj službu Sledovanie TV, alebo Antik TV, splnomocňuje podpisom zmluvy poskytovateľa, aby ho zastupoval pri právnych úkonoch spočívajúcich vo vykonaní objednávky služby televízneho a rozhlasového vysielania v mene účastníka v dohodnutom rozsahu a zároveň aby s objednávkou služieb vyjadril v mene účastníka súhlas s podmienkami využívania služby a znením a obsahom zmluvných podmienok, takisto aby v tejto veci uskutočnil poskytovateľ v mene účastníka všetky ďalšie potrebné a nevyhnutné rokovania a právne úkony.

**9.2** Ďalšie dôležité zmluvné podmienky sú obsiahnuté v zmluvných podmienkach ( najmä dojednania o servisných službách a službách zákazníckej podpory, o podmienkach pre obnovenie a ukončenie služby, o možnostiach uplatnenia reklamácie väd poskytovanej služby a reklamácie vyúčtovania, o náhrade škody a vrátení peňazí v prípade nedodržania úrovne kvality služby v zmluve alebo pre prípad prerušenia poskytovania služby alebo pripojenia, o spôsobe riešenia sporov a pod.)

## 10. Záverečné ustanovenia a vyhlásenia účastníka

**10.1** Ďalšie dôležité ustanovenia sú obsiahnuté vo VP, ktorými sú zmluvné strany viazané (najmä ide o mechanizmy servisných služieb a služieb zákazníckej podpory, o podmienkach predĺženia a ukončenia služby, o možnostiach uplatnenia reklamácie väd poskytovanej služby a reklamácie vyúčtovania cien za poskytnuté služby a k tomu sa vzťahujúcim lehotám, o náhrade škody a vrátení peňazí, ktoré sa uplatnia v prípade nedodržania úrovne kvality služby stanovenej v zmluve alebo v prípade prerušenia poskytovania služby alebo pripojenia, o spôsoboch riešenia sporov, o druhoch opatrení, ktoré môže poskytovateľ prijať v prípade narušenia bezpečnosti a integrity svojej siete, bezpečnosti služby alebo pri zistení ich ohrozenia alebo zraniteľnosti a o prenosnosti identifikátorov klienta).

**10.2** Účastník týmto prehlasuje, že sa zoznámil so špecifikáciou objednaných služieb a so znením zmluvnej dokumentácie, návrhom zmluvy, VP, cenníka, tieto má k dispozícii, že informácie uvedené v zmluvných podmienkach mu boli oznámené v dostatočnom predstihu pred uzatvorením zmluvy, mal možnosť ich preštudovať aj bez prítomnosti zástupcu poskytovateľa a prípadné otázky mu boli uspokojivo zodpovedané a nejasnosti vysvetlené, že sa zoznámil s aktuálnym cenníkom poskytovateľa, a berie ho na vedomie.

**10.3** Účastník týmto prehlasuje, že si riadne zabezpečil súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s využitím existujúcich rozvodov alebo súhlas s vybudovaním vnútorného okruhu rozvodov potrebných na zriadenie služby v zmysle bodov 3.4 a 3.5 VP poskytovateľa, v prípade že účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti.

**10.4** Účastník svojim podpisom vyhlasuje, že zmluvu uzatvára s poskytovateľom na základe svojej slobodnej vôle, bez nátlaku, všetkej vážnosti, a je plne spôsobilý na právne úkony.

V(o)

V(o)

dňa:

dňa:

Účastník:

Poskytovateľ:

# VOP - VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

„Tlapnet SK, a.s., so sídlom Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava, IČO: 52 329 160, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6935/B“ (ďalej len „TSK“ alebo „poskytovateľ“) vydáva v zmysle § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „ZEK“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej služby (ďalej len „služba“). Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „VP“) upravujú podmienky poskytovania služby, doplnkových služieb a práva a povinnosti poskytovateľa a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

## 1 Vymedzenie základných pojmov

**1.1 „Služba“**, je sprostredkovanie prístupu do siete internet prostredníctvom rôznych technických riešení pripojenia podľa možnosti poskytovateľa alebo sprievodné, prípadne dodatočné služby, a je spolplatňovaná na základe cenníkov, ktorých presný popis, názov, predmet, obsah a vlastnosti sú vymedzené v platnom cenníku alebo popise služby podľa zvoleného typu produktu alebo produktového balíčka.

**1.2 „Internet“**, je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou s využitím programových, technických a informačných zdrojov iných výpočtových systémov zapojených do internetu.

**1.3 „Prístup do siete internet“** je pripojenie jednotlivého zariadenia účastníka do internetu umožňujúce účastníkovi používať jeho jednotlivé aplikácie.

**1.4 „Zmluva o poskytovaní služby“** (ďalej len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi TSK, ako poskytovateľom a účastníkom v zmysle § 84 ZEK. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a platný cenník služieb.

**1.5 „Podstatné zmeny zmluvných podmienok“** sú také zmeny v zmysle ZEK, ktorými poskytovateľ jednostranne v neprospech účastníka zmení zmluvné podmienky týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmena kvality poskytovanej služby alebo zmena času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby, zmluvných pokút a ďalších sankčných ustanovení. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa považuje aj zmena tých podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá bola priamo alebo nepriamo vyvolaná v súvislosti so zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

**1.6 „Záujemca“** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá svojim konaním prejavila slobodnú vôľu o poskytnutie služby.

**1.7 „Účastník“** je osoba záujemcu, ktorá platne uzavrela zmluvu o poskytovaní služby so spoločnosťou TSK.

**1.8 „Cenník“** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný spoločnosťou TSK. Cenník taktiež bližšie špecifikuje spôsob a podmienky poskytovania služby, resp. produktové balíčky služieb spoločnosti TSK, ďalších servisných služieb, ceny zariadení, doplnkových služieb, výšku zmluvných pokút za porušenie povinností podľa zmluvy, ako aj ďalšie podmienky, za ktorých sa uplatnia.

**1.9 „Porucha“** je stav, ktorý úplne alebo čiastočne znemožňuje poskytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom na obnovenie funkčnosti služby je potrebné vykonať technický zásah alebo iné vhodné opatrenie.

**1.10 „Prístupové meno a heslo“** slúži na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete TSK. Prístupové meno

a heslo udelí poskytovateľ účastníkovi pri zriadení služby. Spoločnosť TSK je oprávnená zabezpečiť overenie prístupu účastníka aj iným vhodným technickým riešením v súlade s vývojom v oblasti informačných technológií.

**1.11 „Protokol o zriadení služby“** je písomný doklad, ktorým TSK potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.

**1.12 „Nevyhnutná súčinnosť“** znamená poskytnutie všetkej novej súčinnosti zo strany účastníka, ktorá bude potrebná na plnenie povinností poskytovateľa zo zmluvy, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a objektov, v ktorých sa nachádzajú zariadenia na poskytovanie služby a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, prevádzke, údržbe, kontrole alebo oprave zariadení potrebných k zabezpečeniu poskytovania služieb zo strany poskytovateľa.

**1.13 „Dodatočné služby“** sú služby (okrem poskytovania služieb prístupu do siete internet), ktoré tretie strany poskytujú prostredníctvom poskytovateľa (najmä poskytovanie príjmu televízneho, rozhlasového vysielania, IPTV, Sledovanie TV, Antik TV, prenájom zariadení potrebných na príjem televízneho a rozhlasového vysielania prostredníctvom internetu a podobne...). Podmienky poskytovania dodatočných služieb sa spravujú týmito VP alebo osobitnými podmienkami poskytovateľa pre daný typ dodatočnej služby, v prípade ak budú poskytovateľom vydané. Dodatočné služby sú poskytované zo strany tretích strán ako prevádzkovateľov prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania na základe platne udelených licencií a riadne uzavretých zmlúv s poskytovateľmi obsahu a ochrannými zväzmi autorskými.

**1.14 „Nediskriminačný postup“** znamená rovnaké zaobchádzanie a zmluvné podmienky pre všetkých účastníkov bez ohľadu na fakt, či je účastník v omeškaní s platením vystavených faktúr za poskytované služby. Postup poskytovateľa pri neplatení vystavených faktúr za poskytované služby je rovnaký pre všetkých účastníkov bez rozdielu v zmysle ustanovení týchto VP nasledovne:

## 2 Podmienky poskytovania služby

**2.1** Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi TSK ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných alebo iných sietí a účastníkmi týchto služieb v zmysle ZEK a ostatných platných právnych predpisov SR.

**2.2** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby na základe zmluvy, ktorú s ním účastník uzavrel, a ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VP. Definícia jednotlivých poskytovaných služieb, balíčkov služieb a doplnkových služieb, ktoré sú obsiahnuté v cenníku alebo popise služieb a voľne dostupné v elektronickej podobe na elektronickom sídle poskytovateľa (ďalej len „web stránka poskytovateľa“).

**2.3** Technické podrobnosti o službe sú uvedené v popise služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníku a protokolu o zriadení služby a je voľne dostupná v elektronickej podobe na web stránke poskytovateľa.

**2.4** TSK poskytuje službu na základe zmluvy. TSK môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

**a)** poskytovanie služby nie je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,

**b)** záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom TSK alebo iného poskytovateľa služby alebo iný poskytovateľ služby už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napr. podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní,

**c)** záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami



alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

**2.5** Službu je zo strany poskytovateľa možné poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé druhy pripojenia a ak má funkčné a správne nastavené technické vybavenie, ktoré zodpovedá technickým normám a špecifikáciám pre danú službu.

**2.6** TSK sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia protokolu o zriadení služby.

**2.7** Prenosové rýchlosti sú uvedené v cenníku alebo popise služby, a sú voľne prístupné na webovej stránke poskytovateľa. Spôsob stanovenia parametrov rýchlostí je uvedený v informáciách o opatreniach pre zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu.

**2.8** Informácie o druhoch, rozsahu, cenách a podmienkach dodávky služieb poskytovaných poskytovateľom sú verejne prístupné na webovej stránke poskytovateľa alebo prostredníctvom zákazníckeho servisu a na kontaktných miestach poskytovateľa. Adresy kontaktných miest sú uvedené webovej stránke poskytovateľa.

**2.9** Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ nezodpovedá pri poskytovaní služieb za obsah prenášaných správ alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti internet, hoci sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom objednaných služieb, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.

**2.10** Účastník berie na vedomie, že informácie zverejnené na webovej stránke poskytovateľa viac ako 7 (sedem) dní sa berú ako účastníkovi známe a zrozumiteľné, napr.: informácie o výlukách, nových službách a zmenách týchto podmienok.

**2.11** Tieto VP upravujú primárne zmluvný vzťah „poskytovanie elektronických komunikačných služieb“. Iné doplnkové alebo dodatočné služby (napr. webhosting, televízie cez internet, satelit, telefónne služby atď.) sa riadia primerane tiež týmito všeobecnými podmienkami alebo všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvných partnerov poskytovateľa, prostredníctvom ktorých sa tieto služby účastníkovi poskytujú.

**2.12** Poskytovateľ poskytuje doplnkové služby (televízne služby) za podmienok dohodnutých zmluvne medzi poskytovateľom a jednotlivými vysielateľmi televíznych programov alebo inými osobami oprávnenými disponovať s programami ich vysielateľov, medzi ktoré patrí aj podmienka územného obmedzenia poskytovania služby vo vzťahu k jednotlivým televíznym programom. Účastník je preto povinný rešpektovať a berie na vedomie, že niektoré televízne programy môžu byť dostupné výhradne len pre užívanie služby v konkrétnom štáte (Slovenská republika) alebo na konkrétnom mieste.

**2.13** Práva a povinnosti zo zmluvy o televíznych službách sa primerane riadia aj všeobecnými obchodnými podmienkami dodávateľov jednotlivých služieb poskytovateľovi. V prípade služby IPTV ide o podmienky spoločnosti SledovanieTV.sk s.r.o. dostupné na <https://sledovanietv.sk/> alebo o podmienky spoločnosti ANTIK TELECOM S.R.O., dostupné na <https://antiktv.sk>. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody tohto zníženia kvality sú na strane vysielateľov.

### **3. Postup pri uzatváraní zmluvy**

**3.1** Zmluva sa uzatvára na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky TSK. Formulár zmluvy je voľne prístupný v sídle TSK, v jeho pobočkách a na webovej stránke poskytovateľa.

Ak sa zmluva neuzatvára v prítomnosti záujemcu, TSK pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. TSK je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.

**3.2** Pri procese uzatvárania zmluvy môže poskytovateľ požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti

elektronickými prostriedkami. V prípade, ak poskytovateľ požiadava záujemcu o predloženie dokladov, je tento povinný ich predložiť poskytovateľovi v zmysle § 86 ods. (1) písm. e) ZEK.

**3.3** Podpísanú zmluvu záujemca v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí poskytovateľovi. Dňom doručenia zmluvy poskytovateľovi sa táto považuje za platne uzavretú a účinnú. Ak záujemca spolu so zmluvou nedoručí všetky doklady potrebné na riadne uzavretie zmluvy, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia relevantných dokladov zo strany záujemcu.

**3.4** V prípade ak záujemca nie je vlastníkom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie zariadenia nevyhnutného na riadne poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka a jeho súhlas s využitím rozvodov. TSK je oprávnený vyžiadať si od účastníka pred zriadením služby alebo kedykoľvek počas trvania zmluvy súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby.

**3.5** Ak sa pre zriadenie prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu v mieste pripojenia, je možné uzatvoriť zmluvu len za podmienky, že záujemca si zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súčinnosť a súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného okruhu a jeho využitím pre účely poskytovania služby v zmysle zmluvy. Účastník je povinný podrobne inštruovať poskytovateľa na základe pokynov vlastníka alebo správcu o inštalácii a umiestnení vnútorného okruhu.

**3.6** Ak je účastník vlastníkom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu, podpisom zmluvy vyslovuje súhlas s jeho využitím na realizáciu služby a preberá zodpovednosť za jeho bezpečnosť, inštaláciu a prevádzkovanie. Účastník je povinný presne usmerňovať, inštruovať a kontrolovať poskytovateľa pri realizácii samotného pripojenia, tak aby zvolené postupy naplnili bezpečnostné a prevádzkové požiadavky všeobecne platných právnych predpisov pre jeho vybudovanie, inštaláciu a prevádzkovanie.

**3.7** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú na majetku účastníka alebo tretích osôb, ktoré udelili svoj súhlas s vybudovaním a zriadením pripojenia v zmysle bodov 3.5 a 3.6, ak táto vznikla v priamej súvislosti s inštrukciami účastníka počas realizácie pripojenia k službe.

### **4 Práva a povinnosti poskytovateľa**

**4.1** Poskytovateľ je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok povinný:

- a) poskytovať služby podľa zmluvy, týchto všeobecných podmienok, špecifikácie služieb a platných cenníkov v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
- b) udržiavať svoje siete v takom technickom a prevádzkovom stave potrebnom pre riadne plnenie zmluvy a stanovenom príslušnými právnymi predpismi,
- c) na vlastné náklady najmenej 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny týchto všeobecných podmienok, resp. zmluvných podmienok, uverejniť informáciu o tejto zmene v každej svojej prevádzke a na webovej stránke poskytovateľa, a zároveň o tomto uverejnení informovať účastníka písomne, elektronickou poštou alebo formou SMS, pokiaľ sa jedná o podstatnú zmenu zmluvy alebo všeobecných podmienok v zmysle bodu 1.5 týchto VP, predovšetkým o zmenu podmienky týkajúcej sa zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmena kvality poskytovanej služby alebo zmena času trvania zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby, zmluvných pokút a ďalších sankčných ustanovení, je poskytovateľ povinný preukázateľne informovať účastníka o danej zmene a tiež o jeho práve

ukončiť zmluvu ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny, a to bez prípadnej zmluvnej pokuty za predčasné ukončenie zmluvy, ak nové všeobecné podmienky nebude účastník akceptovať. Právo ukončiť zmluvu podľa tohto ustanovenia nevzniká, ak dôjde k zmene zmluvy na základe zmeny právnej úpravy alebo rozhodnutia regulačného úradu,

**d)** odstraňovať poruchy vzniknuté v sieťach či na zariadeniach poskytovateľa v zmysle reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, spravidla však do 7 (siedmich) pracovných dní od ich nahlásenia prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa. Pri inom spôsobe nahlásenia poskytovateľ negarantuje odstránenie poruchy podľa tohto odseku. Ak bude porucha spôsobená v dôsledku trestného činu tretej osoby alebo pôsobenia okolností vylučujúcich zodpovednosť poskytovateľa (vyššou mocou) alebo nastanú iné nepredpokladané okolnosti, pre ktoré nebude možné dodržať lehotu stanovenú v predchádzajúcej vete, bude poskytovateľ pri odstraňovaní porúch postupovať bez zbytočného odkladu a pri zohľadnení oprávnených záujmov účastníka,

**e)** oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete a to elektronickou poštou, formou SMS alebo na webovej stránke poskytovateľa,

**f)** plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, nariadením GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov,

**g)** Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) ZEK za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, poskytovateľ poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr zvolenou formou služby, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému účastníkovi webovej stránke poskytovateľa,

**h)** informovať účastníka spôsobom, ktorý si zvolil pre zasielanie vyúčtovania, a to najskôr 3 mesiace a najneskôr šesť týždňov pred uplynutím účinnosti zmluvy o blížiacom sa ukončení zmluvy a o možnostiach jej predĺženia,

**i)** poskytnúť účastníkovi informácie o primeraných nediskriminačných postupoch poskytovateľa v zmysle všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických telekomunikácií a poštových služieb v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka, okrem podvodu trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia zo strany účastníka, ktoré budú prístupné na webovej stránke poskytovateľa

**4.2** Poskytovateľ je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení podmienok oprávnený:

**a)** na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytovanej v účtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, môže poskytovateľ bez súhlasu účastníka postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe,

**b)** na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytovateľa,

**c)** obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na čas nevyhnutný na vykonanie opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických príčin,

**d)** zmeniť IP adresu alebo prístupové kódy účastníka z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov aj bez súhlasu účastníka,

**e)** uplatniť opatrenia riadenia prevádzky, ktoré môžu mať

negatívny vplyv na odozvu, rýchlosť sťahovania alebo nahrávanie, a môžu obmedziť dostupnosť niektorých služieb, a to najmä vzhľadom na zabezpečenie integrity siete; tieto obmedzenia nie sú nikdy porušením zmluvy zo strany poskytovateľa. Súkromie zákazníkov a ich osobné údaje sú vždy chránené v súlade s právnymi predpismi, práva účastníka nie sú v tomto smere nijako dotknuté,

**f)** zaviesť dodatočné spôsoby ochrany elektronickej komunikačnej siete a služieb, ak sa domnieva, že zavedenie takejto ochrany je v prospech účastníka alebo elektronickej komunikačnej siete a elektronických komunikačných zariadení,

**g)** jednostranne meniť VP, cenníky, vrátane výšky pravidelných poplatkov alebo podmienky marketingových akcií, ako aj podmienky poskytovania Služieb, a to najmä v prípade zmeny právnych predpisov, rozhodnutia regulačného úradu, zavedenia nových služieb a technológií alebo z dôvodu zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií,

**h)** neumožniť využitie zvýhodnenej inštalácie služieb záujemcom, proti ktorým sa vedie konkurzné konanie, alebo sú vedení ako povinní v centrálnej evidencii exekúcií a ďalej záujemcom, ktorí majú platnú zmluvu o poskytovaní služieb s poskytovateľom na dobu dlhšiu ako 13 mesiacov alebo trvajúcu dlhšie ako 13 mesiacov,

**ch)** po skončení platnosti zmluvy požadovať od účastníka vrátenie telekomunikačných zariadení mu poskytnutých zo strany poskytovateľa, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa. Účastník je povinný tieto zariadenia vrátiť poskytovateľovi v stave zodpovedajúcom primeranému opotrebovaniu a funkčné do 5 dní odo dňa skončenia platnosti zmluvy na vlastné náklady. Účastník môže od poskytovateľa požadovať demontáž telekomunikačných zariadení za poplatok v zmysle platného cenníka.

**i)** obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných telekomunikačných služieb, ak účastník:

- 1)** zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie. Za zneužitie služby sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov, šírenie vírusov, obsahu a informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi a iným tomu obdobným konaním,
- 2)** nezaplatí cenu služby ani po upozornení formou upomienky o možnosti obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby zo strany poskytovateľa,
- 3)** podstatným spôsobom porušuje zmluvné a VP a bol na toto porušovanie upozornený zo strany poskytovateľa,
- 4)** účastník sa nachádza v likvidácii, konkurze alebo v inom obdobnom konaní voči nemu, ktoré je voči nemu vedené zo strany štátnych orgánov,
- 5)** existujú závažné technické alebo prevádzkové dôvody, najmä ak hrozí závažné zníženie bezpečnosti a integrity siete v dôsledku poškodenia alebo zničenia elektronickej komunikačného zariadenia,
- 6)** účastník porušuje svoje povinnosti zo zmluvy a týchto VP alebo užíva sieť na iné účely ako je využívanie služieb,
- 7)** účastník používa zariadenie nesplňajúce technické požiadavky pre prevádzku v Slovenskej republike alebo podľa technických požiadaviek poskytovateľa,
- 8)** neprevzal, resp. sa nepodarilo účastníkovi doručiť listy, vyúčtovanie, upomienky a iné písomnosti zaslané zo strany poskytovateľa alebo účastník ich prevzatie odmietol.

**j)** monitorovať prevádzku sietí a použiť ďalšie vhodné technické prostriedky, aby zistil či preveril zneužitia služieb.

## **5 Práva a povinnosti účastníka**

**5.1** Účastník je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok oprávnený:

**a)** riadne využívať služby, ktoré mu boli zriadené v súlade



s všeobecnými podmienkami, zmluvou a cenníkom,

**b)** požadovať na základe zmluvy, všeobecných podmienok a platného cenníka zriadenie, zmeny nastavenia a zrušenie čiastkových služieb,

**c)** ohlasovať poruchy služieb postupom podľa reklamačného poriadku prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa, v zmluve a týchto VP. Poskytovateľ je ďalej oprávnený v prípade pochybností o oprávnenosti a dôveryhodnosti takého hlásenia, požadovať písomné potvrdenie osobného alebo telefonického ohlásenia poruchy.

**d)** umožniť použitie služieb tretej osobe. Ak bude účastník vyžadovať za takéto použitie služieb odplatu alebo umožniť použitie služieb v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou, môže tak robiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa. Ak nebude žiadosť účastníka o súhlas zo strany poskytovateľa vybavená najneskôr do 6 mesiacov odo dňa jej doručenia, má sa za to, že súhlas nebol daný. V prípade porušenia povinnosti účastníka získať súhlas poskytovateľa podľa tohto odseku je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ako je uvedená v zmluve a cenníku za každé takéto porušenie povinnosti v zmysle tohto odseku,

**e)** na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom, toto právo je možné uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, inak zaniká,

**f)** požiadať poskytovateľa o zaslanie písomnej (fyzickej) verzie zmluvy za predpokladu, že bola zmluva uzavretá digitálne.

**5.2** Účastník je okrem oprávnení vyplývajúcich z ďalších ustanovení všeobecných podmienok povinný:

**a)** po celú dobu účinnosti zmluvy preukázateľne písomne oznamovať poskytovateľovi zmenu svojich osobných a identifikačných údajov, a to najmä zmenu mena alebo obchodného mena firmy, zmeny právnej formy, adresy sídla, bydliska alebo miesta podnikania, fakturačné adresy, adresy elektronickej pošty, telefónneho a bankového spojenia, IČO, DIČ, a to najlepšie v primeranom predstihu najneskôr však do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny. Poskytovateľ môže požadovať predloženie identifikačných dokladov preukazujúcich správnosť uvedených údajov,

**b)** nevykonávať zmeny na zariadení siete ani do týchto zariadení akýmkoľvek spôsobom zasahovať,

**c)** užívať služby len spôsobom, ktorý je v súlade s VP, príslušnými návodmi na obsluhu telekomunikačných zariadení, a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkolvek jej časti alebo kvalitu služieb poskytovaných iným osobám,

**d)** riadne a včas platiť za poskytnuté služby v súlade so zmluvou, všeobecnými podmienkami a cenníkom,

**e)** chrániť osobné a identifikačné údaje účastníkov a užívateľov, prevádzkové, lokalizačné údaje a dôvernosť komunikácií fyzických a právnických osôb pri poskytovaní služby, o ktorých sa pri používaní služieb dozvedel,

**f)** dostaviť sa na písomnú výzvu poskytovateľa zo závažných dôvodov súvisiacich s poskytovaním služieb osobne na prerokovanie veci a riadiť sa v danej veci pokynmi poskytovateľa,

**g)** pri zistení poruchy služby postupovať podľa reklamačného poriadku poskytovateľa,

**h)** zdržať sa konaní, ktoré možno klasifikovať ako zneužitie služby v súlade s ustanoveniami ZEK,

**i)** Používať službu v súlade so zákonom a zásadami používania tak aby:

**a)** neboli ohrozené etické pravidlá správania sa, mravnej výchovy alebo poctivého obchodného styku,

**b)** použitím služby účastník nepodporí akúkoľvek nezákonnú činnosť, obťažujúcu komunikáciu alebo šíri poplašnú správu alebo vyhrážku,

**c)** nenarušil sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo sieti.

## **6 Telekomunikačné zariadenia na poskytovanie objednaných služieb**

**6.1** Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, sú technické zariadenia a ich súčasti zapožičané účastníkovi, prostredníctvom ktorých sú služby poskytované, vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa alebo v prípade dodatočných služieb vo vlastníctve tretích strán (ďalej len „zariadenia poskytovateľa“) a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať alebo upravovať. V prípade, že je zariadenie vo vlastníctve účastníka nie je poskytovateľ zodpovedný za prípadné poruchy a nefunkčnosť služieb v dôsledku zásahu účastníka do tohto zariadenia. Účastník má možnosť plánovaný zásah do svojho zariadenia konzultovať s poskytovateľom.

**6.2** Účastník je povinný si obstaráť vlastné funkčné hardvérové a softvérové prostriedky potrebné pre príjem služieb (ďalej len „zariadenia pre príjem služieb“), ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, aj vstupné a výstupné zariadenia potrebné pre pripojenie k verejnému prístupovému bodu.

**6.3** Účastník sa zaväzuje riadne užívať všetky zariadenia poskytovateľa a je povinný zabezpečiť, aby zariadenia pre príjem služieb, ktoré pripája podľa ich návodu a pokynov poskytovateľa do elektronickej komunikačnej siete poskytovateľa, spĺňali podmienky ustanovené osobitnými právnymi predpismi a zaväzuje sa nepripojovať k zariadeniu poskytovateľa žiadne prístroje, ktoré neboli schválené poskytovateľom alebo nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Účastník zodpovedá za stav svojich zariadení na príjem služieb, ktoré pripája na zariadenia poskytovateľa vrátane nastavenia parametrov.

**6.4** Účastník je povinný vrátiť všetky poskytnuté zariadenia poskytovateľovi na adresu niektorého z kontaktných miest najneskôr do 5 dní od skončenia zmluvného vzťahu založeného zmluvou, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo, pod sankciou uvedenou v zmluve. Za účelom vrátenia zariadenia poskytovateľovi sa účastník môže spojiť s poskytovateľom prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa.

**6.5** Účastník nie je oprávnený s prenajatým alebo požičaným zariadením nakladať v rozpore so záujmami poskytovateľa. Účastník nesmie najmä zmeniť miesto jeho inštalácie bez vedomia poskytovateľa, poskytnúť ho ako zálohu, scudziť ho alebo ho vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Účastník nie je oprávnený do zariadenia poskytovateľa akokoľvek zasahovať ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od poskytovateľa súhlas.

**6.6** Účastník je povinný informovať poskytovateľa o odcudzení, krádeži, strate, zničení alebo poškodení zariadenia poskytovateľa alebo doplnkového zariadenia najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po vzniku takejto udalosti. Ak dôjde k zničeniu, odcudzeniu alebo poškodeniu zariadenia alebo jeho časti podľa predchádzajúcej vety zavinením (aj z nedbanlivosti) účastníka, má účastník právo na jeho výmenu alebo dodanie nového zariadenia, až po zaplatení náhrady vzniknutej škody poskytovateľovi, ak bude poskytovateľ tento nárok voči nemu uplatňovať.

## **7 Cena, vyúčtovanie ceny, platobné podmienky, zmluvná pokuta a doručovanie**

**7.1** Účastník je povinný uhradiť za poskytnuté služby cenu vo výške stanovenej v platnom cenníku a v súlade s týmito VP.

Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac.

**7.2** Zákonný zástupca, ktorý uzavrel zmluvu za maloletého účastníka, sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté služby spoločne a nerozdielne s účastníkom.

**7.3** Cena za poskytované služby vrátane zliav, príplatkov, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých ju možno meniť obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle TSK, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež prístupný na webovej stránke poskytovateľa. AK nie je cena dojednaná individuálne v zmluve, je určená odkazom na cenník.

**7.4** Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to formou vydania nového cenníka alebo dodatku k platnému cenníku služieb. Poskytovateľ zverejní zmeny cenníka prostredníctvom svojej webovej stránky a sprístupní v jeho sídle alebo pobočkách.

**7.5** Všetky poplatky vyúčtované podľa zmluvy bude účastník hradiť na účet poskytovateľa uvedený na faktúre, pokiaľ nebude dohodnuté inak. Poskytovateľ vyúčtuje poskytovanie služieb klientovi faktúrou spravidla k prvému dňu v mesiaci, ku ktorému sa faktúra vzťahuje. Faktúra aj vyúčtovanie budú účastníkovi zasielané spôsobom, ktorý si zvolí v zmluve. Ak si účastník žiadny spôsob zasielania vyúčtovania nezvolí, platí, že žiada o zasielanie vyúčtovania do zákazníckeho portálu. Zákazník sa zároveň zaväzuje udržiavať si do zákazníckeho portálu aktívnej prístupové údaje a s obsahom zákazníckeho portálu sa pravidelne, aspoň 1 x mesačne, zoznamovať. Účastník zodpovedá za správne (bezchybné) uvedenie fakturačnej adresy (poštovej či elektronickej);

v prípade chybného uvedenia alebo neoznámene jej zmeny sa nezbavuje povinnosti cenu služieb uhradiť v lehote a spôsobom uvedeným v zmluve, resp. vo vyúčtovaní.

**7.6** Pre komunikáciu medzi účastníkom a poskytovateľom sa použijú kontaktné údaje uvedené účastníkom v zmluve. Pokiaľ účastník neoznámí poskytovateľovi zmenu kontaktných údajov, platí, že bolo doručené riadne, ak bolo doručené na poslednú uvedenú kontaktnú adresu alebo na adresu uvedenú v zmluve alebo neskôr oznámenú ako trvalé bydlisko. Ak faktúra za služby bez ohľadu formu jej vyhotovenia, nie je klientovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia. Klient je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť poskytovateľovi. Ak tak klient v lehote 17 dní po skončení vyúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak klient v tejto lehote oznámí, že mu faktúra nebola doručená, bude mu odpis faktúry sprístupnený na prevzatie na prevádzke poskytovateľa, doručený mailom alebo doručený poštou za odplatu podľa platného cenníka.

**7.7** Poskytovateľ môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na bankový účet poskytovateľa primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celého obdobia trvania zmluvy.

**7.8** Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v elektronickej alebo papierovej forme. V prípade, že si účastník zvolí elektronickej formu faktúry, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani s pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu poskytovateľ účtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej podobe a berie na vedomie, že v takomto prípade nie je poskytovateľ povinný zasielať faktúry v papierovej forme na adresu účastníka. Elektronickej faktúra sa považuje za riadne doručenú

v momente jej odoslania na adresu elektronickej pošty, ktorú účastník uviedol v kontaktných údajoch pri podpise zmluvy.

**7.9** Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený zasielať všetky správy, výzvy, upozornenia, upomienky a oznámenia na adresu účastníka, fakturačnú adresu, alebo

adresu elektronickej pošty účastníka popr. užívateľa, ak sa nedohodnú inak, pričom tieto budú prednostne zasielané účastníkovi formou SMS alebo elektronickej poštou. V prípade ak účastník požaduje doručovanie písomností (vrátane faktúr) v písomnej podobe, budú mu tieto doručované písomnou formou za poplatok v zmysle platného cenníka.

**7.10** Pri všetkých písomných vyúčtovaniach a ďalších písomných oznámeniach sa v pochybnostiach má za to, že boli účastníkovi doručené 5. (piaty) deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu účastníka vedenú v evidencii poskytovateľa. Za doručení je podľa tohto odseku považovaná aj správa, u ktorej bolo odmietnuté prevzatia zásielky adresátom, alebo ktorá nebola vyzdvihnutá adresátom v úložnej dobe, aj keď sa účastník o jej uložení nedozvedel, alebo ktorá bola vrátená poskytovateľovi ako nedoručiteľná.

**7.11** V prípade, že bolo účastníkovi obmedzené alebo prerušené poskytovanie služieb z dôvodov vzniknutých na strane účastníka, je poskytovateľ oprávnený požadovať, a to aj vopred, úhradu ceny za obnovu poskytovania služieb podľa aktuálne platného cenníka.

**7.12** Ak účastník nezaplátil v lehote splatnosti uvedenej na zálohovej faktúre alebo faktúre cenu za poskytnuté služby, poskytovateľ ho môže upozorniť a stanoviť náhradnú lehotu plnenia nie kratšiu ako jeden týždeň odo dňa doručenia upozornenia či upomienky. S oneskorením sa spájajú sankcie uvedené v zmluve; účastník sa ďalej zaväzuje zaplatiť nákladovo orientovanú cenu takej upomienky vo výške ako je uvedená v cenníku a zmluve. Cena upomienky môže byť účastníkovi účtovaná najviac raz vo vzťahu k príslušnému vyúčtovaniu, s ktorého úhradou je účastník v omeškaní. Po márnom uplynutí náhradnej lehoty môže poskytovateľ účastníkovi obmedziť poskytovanie všetkých služieb poskytovaných na základe zmluvy zamedzením aktívneho prístupu ku každej službe. Poskytovateľ nezodpovedá za škody ani iné ujmy účastníkovi tým vzniknuté.

**7.13** Účastník je povinný platiť cenu za poskytnuté služby riadne a včas. V prípade omeškania s úhradou ceny za poskytnutú službu, ktoré trvá viac ako 10 dní, sa účastník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ako je uvedená v cenníku a zmluve za každý mesiac trvania omeškania (počet neuhradených vyúčtovaní nemá na výšku zmluvnej pokuty vplyv). Celková výška zmluvnej pokuty za omeškanie s úhradou vyúčtovania však neprekročí sumu, ktorá je uvedená v zmluve. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa na zákonný úrok z omeškania.

**7.14** Účastník sa ďalej zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške, ktorá je uvedená v zmluve alebo cenníku pre prípad, že po ukončení zmluvného vzťahu alebo poskytovania služby nevráti poskytovateľovi zariadenia, ktoré mu bolo poskytnuté, ani do 1 mesiaca od ukončenia zmluvy alebo poskytovania služby, alebo ich vráti v stave nefunkčným alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu. Zmluvná pokuta je splatná do 3 dní od márneho uplynutia 1 mesiaca od ukončenia zmluvy alebo poskytovania služby. Zmluvná pokuta v zmysle tohto bodu platí pre každé jednotlivé zariadenie, ktoré účastník nevráti poskytovateľovi alebo ho vráti v stave nefunkčnom alebo v stave nezodpovedajúcom bežnému opotrebovaniu.

**7.15** Poskytovateľ má právo vyúčtovať účastníkovi, s ktorým bola dohodnutá zmluva na dobu určitú (ďalej len „viazanosť“) za služby v dohodnutej výške za obdobie od skončenia zmluvy do konca pôvodne dohodnutej viazanosti pre prípad predčasného ukončenia takejto zmluvy výpoveďou účastníka, odstúpením účastníka od zmluvy, dohodou strán alebo výpoveďou poskytovateľa zmluvnú pokutu, pričom výška tejto zmluvnej pokuty bude uvedená v zmluve. Ak bolo účastníkovi poskytnuté zariadenie za zvýhodnených podmienok, bude

k tejto čiastke pripočítaná suma zodpovedajúca doplatku do výšky plnej ceny účastníkovi poskytnutého telekomunikačného koncového zariadenia (alebo v prípade zapožičania zariadenia do výšky plného nájomného). Ak bola účastníkovi prevedená inštalácia za zvýhodnenú cenu alebo bezplatne, bude k tejto čiastke pripočítaná suma zodpovedajúca doplatku do výšky ceny bežnej inštalácie. Vyššie uvedené však platí len v prípade, ak je také predčasné ukončenie zmluvy možné.

**7.16** Úroky z omeškania a zmluvné pokuty sú splatné najneskôr do 3 dní odo dňa, kedy vznikla povinnosť ich uhradiť. Právo poskytovateľa domáhať sa náhrady škody nie je zaplatením zmluvných pokút dotknuté.

**7.17** Ak nezaplatí účastník v lehote splatnosti vyúčtovania ceny za poskytnuté služby, môže ho poskytovateľ na omeškania upozorniť SMS správou, hlasovou správou, hovorom operátora, prípadne emailovou alebo písomnou upomienkou (zaslanou na fakturačnú adresu a / alebo adresu oznámenú poskytovateľovi ako adresa trvalého bydliska, alebo iným vhodným spôsobom.

**7.18** Ak má účastník preplatok na cene za poskytované služby, poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za nasledujúce obdobia poskytovania služieb.

**7.19** Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči poskytovateľovi, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

**7.20** V prípade neposkytovania služby zavinenej poskytovateľom má účastník právo na pomerné zníženie výšky vyúčtovania za služby pri prerušení poskytovania služieb trvajúcom nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý kalendárny deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník toto právo riadne uplatnil u poskytovateľa v zmysle reklamačného poriadku.

**7.21** Účastník týmto udeľuje súhlas s postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo zmluvy na inú osobu. Pohľadávky na úhradu služieb vzniknuté na základe tejto zmluvy môže poskytovateľ postúpiť za podmienok ustanovených právnymi predpismi. Poskytovateľ je oprávnený splnomocniť tretiu osobu na vymáhanie svojich pohľadávok voči účastníkovi, ktorý je v omeškaní s úhradou cien za poskytnuté služby. Účastník sa zaväzuje jednať s touto osobou ako s poskytovateľom.

**7.22** Finančné plnenie je účastník povinný riadne označiť (spravidla variabilným symbolom poskytovateľa). Označené alebo určené finančné plnenie zo strany účastníka, bez ohľadu na ich označenie alebo určenie, môže poskytovateľ použiť spravidla v tomto poradí:

**a)** na úhradu zmluvných pokút a pohľadávok Poskytovateľa vzniknutých z iného právneho dôvodu než z poskytnutia služieb, vrátane ich príslušenstva,

**b)** na uspokojenie pohľadávok poskytovateľa vzniknutých v súvislosti s poskytovaním služieb, vrátane ich príslušenstva, a to najprv na úhradu istiny, potom príslušenstva.

**7.23** Neoznačené alebo chybné označené finančné plnenia sú považované za neidentifikovateľné platby a nebudú považované za riadne a včasné splnenie záväzku účastníka. Akonáhle poskytovateľ takú neidentifikovateľnú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa mu nepodari v spolupráci s účastníkom alebo užívateľom finančné plnenie identifikovať ako riadne.

**7.24** Ak účastník má s poskytovateľom uzavreté viaceré zmluvy na viac služieb el. komunikácií a je mu zasielaný jediný doklad ohľadom všetkých jemu poskytovaných služieb, je poskytovateľ oprávnený v prípade neuhradenia celej sumy uvedenej na takom vyúčtovaní obmedziť účastníkovi poskytovanie všetkých služieb na takom vyúčtovaní

uvedených, prípadne všetky tu uvedené služby odpojiť.

**7.25** Spôsob vyúčtovania, platobné podmienky a sankcie v zmysle tohto článku VP platia aj pre dodatočné služby, prípadne iné čiastkové služby ak poskytovateľ pre tieto nevydá samostatné všeobecné podmienky.

## **8 Reklamačný poriadok**

**8.1** Účastník má právo uplatniť reklamáciu na vyúčtovanie ceny, na poruchu poskytovanej verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby alebo poruchu koncového zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa. Chybným poskytnutím služby sa rozumie trvalá odchýlka skutočného výkonu služby prístupu k internetu, od stanovených parametrov. Reklamácia musí byť doručená písomne poštou alebo osobne na niektorú z prevádzok uvedených na webovej stránke poskytovateľa.

**8.2** Reklamáciu na vyúčtovanie ceny je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry za poskytnutú službu, inak právo zanikne. Ak nie je vzhľadom na druh poskytovanej služby vyúčtovanie ceny doručované účastníkovi, je oprávnený reklamáciu uplatniť do 30 dní odo dňa poskytnutia služby. Podanie reklamácie vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie fakturovanej ceny za poskytovanie služby.

**8.3** Reklamáciu na poskytovanú službu je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa zistenia poruchy poskytnutia služby, inak právo zanikne.

**8.4** Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu na vyúčtovanie ceny alebo na poskytovanie služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie nie dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak vyžaduje vybavenie reklamácie prejednanie so zahraničným prevádzkovateľom, je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia.

**8.5** Účastník je povinný ohlásiť poruchy v dodávke objednaných služieb, poruchy na zariadení poskytovateľa prostredníctvom na to určených kontaktov uvedených na webovej stránke poskytovateľa okamžite po ich zistení. Ohlásenie poruchy sa nepovažuje za riadne uplatnenú reklamáciu v zmysle bodu 8.1 VP.

**8.6** Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy na svojej strane, ktoré znemožňujú účastníkovi úplne využívať služby do 7 (siedmich) dní od ich ohlásenia v zmysle bodu 8.5 týchto VP, pokiaľ mu v tom nezabránia objektívne dôvody. Krátkodobé a ojedinelé prerušenie možnosti využívania služieb obvykle nie dlhšie ako 1 deň sa nepovažuje za porušenie zmluvy.

**8.7** Náklady na zistenie poruchy, ktorá nastala na strane poskytovateľa nesie poskytovateľ.

**8.8** Náklady na odstránenie poruchy nesie poskytovateľ s výnimkou prípadov, keď poruchu spôsobil účastník.

Jednotlivé druhy porúch, ktorých odstránenie hradí poskytovateľ môžu byť definované samostatne v rámci popisu služby, vzhľadom na zvolený druh služby v zmysle zmluvy.

**8.9** Ak je porucha spôsobená na strane poskytovateľa tak, že je porucha spôsobená zariadením, ktoré má účastník od poskytovateľa prenajaté alebo vypožičané, môže účastník:

**a)** zaslať či priniesť poruchové zariadenie na prevádzku poskytovateľa, pričom mu v reklamačnej lehote bude poskytnuté nové.

**b)** objednať u poskytovateľa výjazd servisnej posádky, ktorá zahájí proces identifikácie a odstraňovania poruchy.

V takom prípade potom znáša náklady na odstránenie poruchy účastník podľa cenníka platného ku dňu poskytnutia tejto služby. V prípade niektorých služieb poskytovateľa je táto služba už zahrnutá v cene služby



v zmysle bodu 8.9 VP.

**8.10** Ak požaduje účastník, aby ho v primeranej lehote a podľa kapacitných možností poskytovateľa navštívila servisná posádka (bez predchádzajúceho zisťovania poruchy diaľkovým spôsobom) a aby táto servisná posádka na mieste vykonala úkony reklamácie vrátane prípadnej výmeny poruchových zariadení, berie účastník na vedomie, že táto služba je spoplatnená podľa cenníka platného ku dňu poskytnutia tejto služby. V prípade niektorých služieb poskytovateľa je táto služba už zahrnutá v cene služby v zmysle platného cenníka služieb.

**8.11** Účastník je povinný uhradiť poskytovateľovi náklady vzniknuté v súvislosti s odstránením poruchy, ktorá bola zistená na strane účastníka, ako aj všetky ďalšie servisné úkony (vrátane použitého materiálu a dopravy) podľa platného cenníka poskytovateľa, v prípade niektorých služieb môžu byť tieto už zahrnuté v cene služby.

**8.12** Ak službu bolo možné využiť len čiastočne, alebo ju nebolo možné využiť vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, je tento povinný zabezpečiť odstránenie poruchy, primerane znížiť cenu alebo po dohode s účastníkom zabezpečiť poskytnutie služby náhradným spôsobom (iba v prípade riadne podanej a uznanej reklamácie v zmysle reklamačného poriadku).

**8.13** Účastník je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri zisťovaní a odstraňovaní poruchy. Po dobu, po ktorú účastník súčinnosť neposkytne, spočívajú lehoty na odstránenie poruchy a účastníkovi nevznikajú ani ďalšie práva spojené s poruchou pri poskytovaní služby.

**8.14** V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.

**8.15** Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ má v zmysle § 126 ZEK a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo do 30 dní odo dňa jej odoslania.

**8.16** Spotrebiteľ predloží návrh v zmysle bodu 8.15 bezodkladne, najneskôr však do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede poskytovateľa. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb.

**8.17** Pokiaľ účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

**8.18** Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného podnikom; toto právo si musí uplatniť v príslušnom podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Účastník má zároveň právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva.

## **9 Kvalita poskytovaných služieb**

**9.1** Pokiaľ účastník využíva od poskytovateľa alebo iných dodávateľov elektronických a digitálnych služieb paralelne so službou prístupu k internetu, dodatočné služby (napr. služby IPTV, VoiP či webhosting), môže dôjsť k ich vzájomnému ovplyvňovaniu, a to aj negatívne, a to na úkor kvality

služby prístupu k internetu. Môže teda dôjsť k zhoršeniu kvality poskytovaných služieb prístupu k internetu, tj. služba môže byť poskytovaná s horšími než zmluvne garantovanými parametrami, a to najmä s horšou rýchlosťou sťahovania a nahrávania. Zníženie rýchlosti sťahovania, resp. nahrávania znamená, že niektoré služby (internetové stránky, konkrétny obsah) môžu fungovať pomalšie alebo nemusia fungovať vôbec. To sa týka najmä služieb, pri ktorých dochádza k prenášaniam veľkého objemu dát, tj. napr. spúšťanie videí alebo sťahovanie veľkých súborov. Je preto možné, že napr. videá sa nebudú prehrávať plynulo alebo nepôjdu prehrať vôbec, obrázky sa budú zobrazovať pomaly alebo sa nemusia zobrazovať vôbec, online hry nebude možné spustiť alebo nebudú fungovať plynule (k tomu môže dochádzať aj v prípade vyššej hodnoty odozvy), súbory sa budú sťahovať, resp. nahrávať dlhú dobu pod. Poskytovaním služby prístupu k internetu s horšími parametrami v dôsledku vzájomného negatívneho ovplyvňovania viac služieb poskytovateľ neporušuje zmluvu.

**9.2** Zníženie rýchlosti sťahovania alebo odosielania dát na minimálnu (pozri definície internetových taríf), prípadne blízko k minimálnej hodnote, môže mať za následok spomalenie načítanie webového obsahu (napr. prehrávanie videa, zhoršená kvalita obrazu pri internetovom hovore i.) alebo spomalenie odosielania obsahu (napr. odosielanie elektronickej pošty, vrátane komunikátorov, a to ako obrazových tak zvukových, predĺženie doby nahrávania či odosielania väčších súborov a i.). Poskytovanie služby je však zachované a považuje sa za funkčné v rozsahu zmluvy.

**9.3** Odchýlka od inzerovanej rýchlosti nemá zásadný vplyv na výkon práva používateľa na prístup k informáciám a obsahu a ich šírenia, využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb a využívanie koncového zariadenia podľa svojho vlastného výberu, a to bez ohľadu na polohu koncového užívateľa alebo poskytovateľa či polohu, pôvod alebo určenie danej informácie, obsahu, aplikácie alebo služby, a to prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu. Reálny vplyv je taký, že vyhľadávaná informácie, popr. využívaná služba môže byť načítaná rýchlejšie, prípadne pomalšie.

**9.4** Ďalšími parametrami ovplyvňujúcimi kvalitu služby môžu byť latencie, stratovosť paketov a kolísanie prenosu (jitter). Latencia sa rozumie časové oneskorenie medzi požiadavkou na vykonanie akcie a jeho vybavením - tzn. doba, za ktorú datagram prekoná cestu medzi dvoma počítačmi a späť. Dopadom zvýšenej latencie môže byť predovšetkým obmedzenie či úplná nemožnosť hrania online počítačových hier, či tzv. Lagování týchto hier. Stratou paketov sa rozumie chyba pri prenose dát, keď jeden alebo viac paketov v počítačovej sieti nedosiahne svoj cieľ. Dopadom straty paketov môžu byť znateľné problémy s výkonom alebo odchýlky pri službách akými sú streamovanie, hranie online počítačových hier či videokonferencie. Ak je však oneskorenie a strata paketov prijateľná, nemusí mať žiadny negatívny vplyv. Kolísaním prenosu sa rozumie oneskorenie paketov pri priechode sietí. Dopadom vyššieho kolísania prenosu môže byť nestabilita internetového pripojenia a z toho vznikajúce dôsledky podľa predchádzajúceho odseku týchto všeobecných podmienok.

**9.5** V prípade negatívnych dopadov ďalších parametrov v zmysle tohto článku VP na poskytovanie služby je však poskytovanie služby zachované a považuje sa za funkčné v rozsahu zmluvy.

**9.6** Posudzovanie kvality internetových služieb, slúžiace na kontrolu rýchlosti pripojenia je poskytovateľom vykonávané na aplikačnej vrstve.

## **10 Zmena poskytovateľa**

**10.1** Poskytovateľ je v zmysle § 89 ZEK povinný zabezpečiť, aby každý účastník, ktorý o to požiada, mohol zmeniť

poskytovateľa služby prístupu k internetu tak, aby bola zabezpečená kontinuita poskytovaných služieb, pokiaľ je to technicky možné.

**10.2** Ak má účastník záujem zmeniť svojho súčasného poskytovateľa za spoločnosť TSK ako poskytovateľa, môže požiadať priamo TSK o zaistenie zmeny poskytovateľa prístupu k internetu. Postup zmeny poskytovateľa potom následne v zmysle § 89 ZEK povedie spoločnosť TSK ako prijímajúci poskytovateľ.

**10.3** Žiadosť v zmysle bodu 10.2 musí obsahovať identifikačné údaje účastníka, identifikačné údaje odovzdávajúceho poskytovateľa, identifikáciu služieb, ktoré sa majú stať predmetom zmeny, deň, ku ktorému má byť zmena poskytovateľa uskutočnená.

**10.4** Poskytovateľ je oprávnený overiť osobné údaje účastníka pred oficiálnym požiadaním odovzdávajúceho poskytovateľa o zmenu poskytovateľa v mene účastníka. Ak účastník na výzvu poskytovateľa neposkytne osobné údaje, na žiadosť o zmenu sa neprihliada.

**10.5** Poskytovateľ upovedomí odovzdávajúceho poskytovateľa o žiadosti účastníka o zmenu v lehote 1 dňa po doručení žiadosti účastníka. Lehota na realizáciu všetkých úkonov potrebných na vykonanie zmeny poskytovateľa je 4 pracovné dni odo dňa doručenia objednávky na zmenu odovzdávajúcemu poskytovateľovi od prijímajúceho poskytovateľa.

**10.6** proces zmeny poskytovateľa je ukončený aktiváciou služby prístupu k internetu od spoločnosti TSK. V prípade, že nedôjde k aktivácii služby prístupu k internetu k požadovanému dňu, poskytovateľ bez meškania informuje odovzdávajúceho poskytovateľa.

**10.7** Účastník je oprávnený využiť inštitút zmeny poskytovateľa aj v prípade, ak má byť odovzdávajúcim poskytovateľom spoločnosť TSK ako poskytovateľ. V takomto prípade sa žiadosť podľa bodu 10.2 podáva prijímajúcemu poskytovateľovi a ustanovenia tohto článku VP sa použijú primerane.

**10.8** Účastník má právo na kompenzáciu v zmysle § 89 ods. (7) písm. d) pri oneskorenej zmene podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu alebo zmene vykonanej proti vôli účastníka, pri zneužití procesu zmeny a nedodržaní podmienok súvisiacich so zmenou podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu, ktorej rozsah a výšku určí vykonávací predpis vydaný Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

## **11 Vznik, trvanie, zmena a zánik zmluvy**

**11.1** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je uvedené v zmluve výslovne, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej len „doba viazanosti“). Zmluva je platná odo dňa podpisu oboma zmluvnými stranami, najneskôr však dňom doručenia akceptácie ponuky na jej uzavretie druhej zmluvnej strane. Zmluva nadobúda účinnosť dňom začatia dodávky služieb, ak nie je v zmluve uvedené inak. Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac na dobu ako je uvedené v ZEK, od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak niektorá zmluvná strana minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti neoznámí druhej zmluvnej strane, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, zmluva sa mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

**11.2** Podmienkou pre uzavretie zmluvy je predloženie dokladov totožnosti žiadateľa o uzavretie zmluvy a právo užívať miesto inštalácie a predloženie ďalších dokladov v rozsahu primeranom účelu zmluvy.

**11.3** Objednané služby uvedené v popise služieb, ktoré sú súčasťou zmluvy, môžu byť zmenené dohodou zmluvných strán v rozsahu možností aktuálnej ponuky služieb poskytovateľa.

Návrh na zmenu objednaných služieb je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane písomne alebo telefonicky spravidla v lehote najmenej 7 (sedem) dní pred zamýšľanou účinnosťou navrhovanej zmeny. K akceptácii navrhovanej zmeny poskytovateľom dôjde vykonaním príslušnej zmeny navrhutej účastníkom a jej zohľadnením vo vyúčtovaní služieb. Na prijatie návrhu účastníkom dochádza spravidla podpisom dodatku k tejto zmluve alebo uskutočnením platby pravidelných poplatkov v súlade s vykonanými zmenami. Zmenu objednaných služieb nemožno vykonať častejšie ako raz za kalendárny mesiac, táto zmena bude vykonaná a platná k nasledujúcemu zúčtovaciemu obdobiu.

**11.4** Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto VP.

**11.5** Po dobu plynutia výpovednej doby je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi pravidelné poplatky, popr. iné poplatky podľa zmluvy a aktuálne platného cenníka a účastník je povinný tieto poplatky riadne platiť. Zánik zmluvy nemá vplyv na nárok poskytovateľa na zaplatenie dlžných čiastok za služby, popr. iných poplatkov a zmluvných pokút vzniknutých na základe zmluvy.

**11.6** Poskytovateľ môže ukončiť zmluvný vzťah výpoveďou alebo nezriadiť účastníkovi prístup k verejne dostupnej službe elektronických komunikácií v prípadoch, keď:

- a) účastník úmyselne uviedol nesprávne osobné alebo identifikačné údaje alebo sústavne oneskorene platil alebo sústavne neplatil cenu za služby uvedené vo vyúčtovaní ceny, a to po upozornení účastníka; sústavným oneskoreným platením sa rozumie platenie najmenej dvoch po sebe idúcich vyúčtovaní ceny po lehote splatnosti a sústavným neplatením znamená existenciu najmenej troch nezaplatených vyúčtovaní ceny za poskytnuté služby,
- b) voči účastníkovi sa začalo konkurzné konanie, vstúpil do likvidácie, je insolventný alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku.
- c) v prípade, že účastník závažným spôsobom porušuje povinnosti, ktoré prevzal na základe zmluvy a týchto všeobecných podmienok,
- d) z dôvodov uvedených v ZEK.

**11.7** Poskytovateľ je ďalej oprávnený zmluvu vypovedať, ak po ňom nemožno spravodlivo požadovať z technických, prevádzkových alebo ekonomických dôvodov, aby naďalej služby v nej dohodnutej poskytoval.

**11.8** Výpovedná doba je tri kalendárne mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, v ktorom bola doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba je rovnaká pre obidve zmluvné strany.

**11.9** Účastník môže vypovedať zmluvu na dobu neurčitú aj určitú alebo len jednotlivú službu bez udania dôvodov, a to v prípade, ak je spotrebiteľom. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, zmluvu na dobu určitú nie je oprávnený vypovedať. Výpoveď musí byť písomná (rozumnej vlastnoručne podpísaná v listinnej podobe doručená poštou).

**11.10** Účastník je oprávnený zmluvu písomne vypovedať aj v prípade, že nesúhlasí so zmenou pravidelných poplatkov alebo neakceptuje podstatnú zmenu VP, ktorá nie je vyvolaná zmenou legislatívy či rozhodnutím regulačného úradu a predstavuje podstatnú zmenu zmluvy. Výpoveď možno v takomto prípade podať najneskôr v deň predchádzajúci účinnosti zmeny a zmluva bude ukončená ku dňu účinnosti zmeny.

**11.11** Poskytovateľ sa s účastníkom môžu dohodnúť na pozastavení poskytovania služieb po určitú dobu. Po túto dobu poskytovateľ účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby



a účastník nie je povinný ich poskytovateľovi hradiť. V prípade, že bola zmluva uzavretá na dobu určitú, sa doba trvania zmluvy predlžuje o dobu, po ktorú bolo poskytovanie služieb pozastavené. Poskytovanie služieb smie byť pozastavené maximálne 6 mesiacov v kalendárnom roku alebo aj na iný čas v zmysle dohody zmluvných strán.

**11.12** Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcii ak mu poskytovateľ:

- a)** oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
- b)** ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytne službu podľa zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále trvá,
- c)** neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

**10.13** Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník:

- a)** opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b)** nezaplatí cenu za poskytovanie služieb ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c)** pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo použije takéto zariadenie v rozpore s požiadavkami poskytovateľa a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,
- d)** opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e)** opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.

**11.14** Ak nie je v týchto VP uvedené inak, zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve je možné uzavrieť písomne alebo aj inak ako v písomnej forme, a to najmä elektronicky, telefonicky alebo inými spôsobmi, ktoré určí poskytovateľ, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán.

**11.15** Ak dôjde k zmene VP alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý dňom nadobudnutia účinnosti ich zmeny.

## **12 Zodpovednosť za škodu**

**12.1** Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, VP alebo cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť (napr. živelná pohroma, výpadky elektrickej energie, kolísanie elektrickej energie, privalové dažde, búrky, tornáda, zemetrasenie a iné...). Poskytovateľ zodpovedá za náhradu škody obmedzene, maximálne do vrátenia pomernej časti ceny služby za čas neposkytovania tejto služby alebo za čas neposkytovania služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

**12.2** Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve, VP a cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zariadenia. Účastník nezodpovedá

za škodu, ak k porušeniu povinností došlo v súvislosti s okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (napr. živelná pohroma, výpadky elektrickej energie a iné).

**12.3** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť:

- a)** za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných účastníkom v sieti internet,
- b)** za škodu, ktorá vznikla účastníkovi v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzenia služieb ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným poskytovateľom alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa služieb,
- c)** za zníženie kvality, výpadky alebo poruchy služby spôsobené tretou stranou,
- d)** za škodu spôsobenú nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany účastníka
- e)** za škodu spôsobenú stratou alebo poškodením dát počas alebo v dôsledku údržby, servisu a iných zásahov do siete v súvislosti s výkonom práv a povinností poskytovateľa v zmysle VP a zmluvy. Účastník je povinný si svoje dáta riadne zálohovať.

## **13 Ochrana osobných údajov**

**13.1** Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje účastníkov – fyzických osôb. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe ustanovení §§ 109 až 112 ZEK, GDPR a iných právnych predpisov SR. Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov sú bližšie uvedené v podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na webovej stránke poskytovateľa. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti v zmysle článku 13 GDPR.

**13.2** Účastník je povinný bezodkladne oznámiť poskytovateľovi zmenu osobných údajov, v prípade ak k takejto zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu.

## **14 Spoločné a záverečné ustanovenia**

**14.1** Ak sa spory medzi zmluvnými stranami nepodarí vyriešiť rokovaním, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

**14.2** Tieto všeobecné podmienky nahrádzajú v plnom rozsahu príslušné predchádzajúce všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb poskytovateľa.

**14.3** Účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce účastníkovi z tejto zmluvy na tretiu osobu.

**14.4** Účastník týmto udeľuje súhlas s prípadným postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo zmluvy na iný subjekt, ktorý má všetky potrebné povolenia.

**14.5** Súčasťou uzatvorenia zmluvy môže byť aj darček v zmysle aktuálnych marketingových akcií poskytovateľa.

**14.6** Účastník prehlasuje, že je oboznámený s nárokmi na požadované technické parametre jeho zariadení, zariadenia poskytovateľa a so spôsobom užívania objednaných služieb.

**14.7** Osobnými údajmi účastníka sa pre potreby zmluvy rozumie najmä titul, meno, priezvisko, adresy, rodné číslo, názov, sídlo, miesto podnikania, identifikačné číslo, email, telefónne číslo a pod., Ďalej informácie o platobnej morálke, bankovom spojení, vedenia v centrálnej evidencii exekúcií či insolvenčnom registri atď. Prevádzkovými údajmi sa rozumie akékoľvek údaje spracovávané pre potreby prenosu správ sieťami elektronických komunikácií alebo pre jej účtovanie. Lokalizačné dáta znamenajú akékoľvek údaje spracované v elektronických komunikačných sieťach, udávajúce geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa.

**14.8** Účastník súhlasí s tým, aby ho formou obchodných oznámení poskytovateľ informoval o svojich službách a produktoch, popr. o službách a produktoch subjektov, ktoré sú s Poskytovateľom v zmluvnom vzťahu, a to využitím jeho poštovej adresy, emailovej adresy alebo telefónneho čísla prostredníctvom automatických volacích zariadení, emailom, faxom či inými obdobnými spôsobom.

**14.9** Účastník súhlasí s tým, aby telefonické a iné hlasové hovory s poskytovateľom boli monitorované a nahrávané za účelom skvalitnenia služieb, starostlivosť o zákazníka a riešenie reklamácií či sťažností a aby boli na tieto účely uchovávané po dobu 2 rokov.

**14.10** Účastník ďalej súhlasí s tým, že poskytovateľ je v súlade s platnými právnymi predpismi oprávnený osobám, ktoré zabezpečujú alebo oprávneným poskytovať verejnú komunikačnú sieť alebo príslušné prostriedky poskytnúť osobné údaje účastníka nevyhnutné na poskytovanie služieb, a to za účelom prepojenia a prístupu k sieti, ku vzájomnému vyúčtovaniu a na zabránenie zneužívania siete a služieb. Účastník súhlasí s tým, že poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť tieto údaje v nevyhnutnom rozsahu tým osobám, ktoré poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnene chránia jeho záujmy, event. sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní služieb, služieb s pridanou hodnotou a služieb s nimi súvisiacich či na prevádzkovaní a údržbu systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto služby účastníkovi poskytujú.

**14.11** Účastník je oprávnený kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a právo na ich opravu, prípadne na vysvetlenie, a to v rozsahu, v ktorom mu to umožňuje zmluva a príslušné právne predpisy, prostredníctvom výslovného, zrozumiteľného, určitého a preukázateľného prejavu vôle. Subjekt údajov je oprávnený žiadať informácie o spracovaní svojich osobných údajov; za takúto informáciu je poskytovateľ oprávnený požadovať primeranú úhradu neprevyšujúcu náklady nevyhnutné na poskytnutie informácie.

**14.12** Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňa 1. 8. 2023

## TLAPNET INTERNET ZHRNUTIE ZMLUVY

- Toto zhrnutie zmluvy uvádza hlavné prvky tejto ponuky služieb, ako to vyžadujú právne predpisy EÚ<sup>1</sup>
- Pomáha porovnať rôzne ponuky služieb.
- Úplné informácie o dodanej službe sú obsiahnuté v iných dokumentoch

### 1. Služba:

Pevný prístup na internet. Inštalované zariadenie:

Rýchlosť služby prístupu na internete a prostriedky nápravy:

Služba pevného prístupu na internet:

a) Minimálna rýchlosť - Download:	Mbit, Upload:	Mbit
b) Bežne dostupná rýchlosť - Download:	Mbit, Upload:	Mbit
c) Maximálna rýchlosť - Download:	Mbit, Upload:	Mbit

V prípade trvalej alebo pravidelne sa opakujúcej odchýlky skutočného výkonu služby prístupu na internet, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre služby, od výkonu uvedeného v zmluve môžete podať písomnú reklamáciu na adrese poskytovateľa alebo na prevádzke. Rýchlosť je závislá na tarife, ktorá je u používateľa dostupná (ovplyvnené dostupnosťou infraštruktúry) a zároveň, ktorý si užívateľ zvolí. Konkrétne parametre budú upresnené inštalačným technikom po vykonaní fyzického prieskumu pred začatím inštalačných prác. Presné parametre jednotlivých taríf sú uvedené tu:

[https://tlapnet.sk/components/storage/definicia\\_tarifov\\_TSK.pdf](https://tlapnet.sk/components/storage/definicia_tarifov_TSK.pdf)

### 2. Cena:

EUR mesačne je splatná k 15. dňu daného mesiaca

Zriadenie internetového pripojenia EUR

(pozn. jednorazový poplatok od 10 EUR, pri podpísaní zmluvy na dobu určitú 24 mesiacov).

Náklady na inštaláciu budú určené po vykonaní fyzického prieskumu pred samotnou realizáciou, ktorá je pre klienta bezplatná a aj po realizácii má užívateľ 30 dní na bezplatné odstúpenie od zmluvy.

### 3. Doba trvania, obnovenie a ukončenie

Zmluvný vzťah končí smrťou fyzickej osoby, zánikom právnickej osoby, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán. Výpovedná lehota je 3 mesiace.

### 4. Funkcia pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Produkty a služby pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím nie sú poskytované.

Ďalšie dôležité informácie:

Dátum:

---

<sup>1</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex pre elektronické komunikácie (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36)

# ČO MÁTE ROBIŤ, KEĎ VÁM NEFUNGUJE INTERNET?



1.



## Je zapnutá Wi-Fi?

Uistite sa, že máte zapnutú Wi-fi a ste pripojení k správnej sieti. Ak používate káblové pripojenie, skontrolujte, či je kábel v zásuvke vášho počítača.

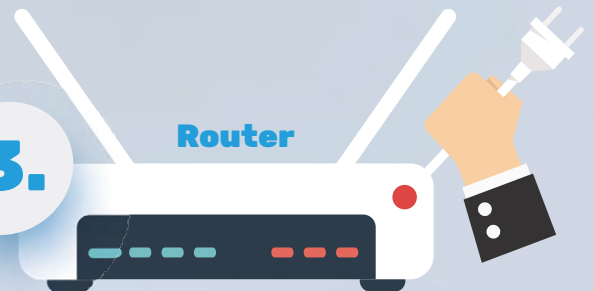
2.



## Je zapnutý domový prijímač?

Skúste ho vytiahnuť zo zásuvky a po chvíli zase zapnúť.

3.



## Je zapnutý Wi-Fi router?

Svietia na ňom kontrolky? Skúste ho na 30 sekúnd vypnúť a zase zapnúť. Pokiaľ nejde zapnúť, skontrolujte, či nie je zhodený istič.

**NIČ NEPOMOHLO? VOLAJTE NONSTOP**

**02 32 36 32 36**



# ČO VŠETKO MÁ VPLYV NA RÝCHLOSŤ PRIPOJENIA?

## ZAPOJENIE KÁBLOVEJ SIETE ZA ROUTEROM

Ľudové príslovie radí hľadať chybu najprv pri sebe. Rovnako tak je tomu aj v prípade, keď vám nefunguje internetové pripojenie. Najprv preto skontrolujte všetky prvky svojej miestnej siete (čiže LAN – local area network). Pokiaľ tá nebude fungovať na maximálny výkon, nedosiahnete rozhodne na maximálnu rýchlosť, ktorú vám ponúka internetové pripojenie Tlapnet.

### MÁTE PROBLÉM? REŠTARTUJTE!

Univerzálna rada technickej podpory na telefóne znie: „Vypnite to (počítač, modem, Wi-Fi router atď.), nechajte ho niekoľko sekúnd vypnutý a zase ho zapnite.“ Je jedno, či vytiahnete napájací kábel alebo ak použijete tlačidlo pre vypnutie/ zapnutie. Zariadenie sa rešartuje a vy si budete s najväčšou pravdepodobnosťou opäť užívať ničím nerušené surfovanie. Ak by nefungoval ani tento postup skúste podobný postup pri ostatných kábloch (ethernet, USB, ...) – odpojte ich a zapojte späť. Problém by mal byť odstránený. Tento postup funguje často aj pri problémoch s rýchlosťou. Keď nič z uvedeného nepomôže, volajte našu podporu

**02 32 36 32 36.**

### POUŽÍVAJTE KVALITNÝ HARDWARE!

Pre rýchlosti nad 40 Mbps je potrebné, aby všetok váš hardvér (sieťová karta v počítači, switch, router, atď.) mal špecifikácie pre gigabitové rýchlosti. Použite gigabitový ethernetový kábel bez viditeľného zalomenia alebo pokrčenia.

## BEZDRÔTOVÁ SIETĽ WIFI

Káble už dávno vyšli z módy. Žijeme v bezdrôtovom svete, ale toto pohodlie nie je rozhodne „zadarmo“. Pokiaľ od svojho internetového pripojenia očakávate vysokú rýchlosť a kvalitný výkon, musíte pre to aj niečo urobiť. V tejto časti preskúmame možné nástrahy Wi-Fi a ako sa im vyhnúť.

Zaručí váš hardvér objednanú rýchlosť? Najprv vždy skontrolujte, či je váš Wi-Fi router a váš počítač (notebook, mobilný telefón) schopný prenášať internet rýchlosťou, ktorú vám dodáva Tlapnet. Overíte si to ľahko. Rýchlosť zariadenia (Wi-Fi routera, PC, notebooku, mobilu) popisujú písmena A, B, G alebo N. Tie nájdete celkom iste v dokumentácii k zariadeniu alebo priamo v jeho názve. N je v súčasnosti najrýchlejšia bežne dostupná trieda. G je dlhodobo veľmi populárna a široko využívaná trieda, celkom rýchla a spoľahlivá. Okrem inzerovanej priepustnosti je ale potrebné vziať do úvahy aj silu signálu a vzdialenosť medzi vašim počítačom a bezdrôtovým routerom. Zariadenie tried A a B pre naše najrýchlejšie pripojenie neodporúčame!

### AKÝ BUDE MAŤ SIGNÁL DOSAH?

WiFi signál slabne pri prechode múrov. Jeho sila vo vzdialenejších častiach bytu či domu závisí aj



od použitého stavebného materiálu. Dosah vašej Wi-Fi siete tiež ovplyvňujú okolité bezdrôtové siete. Preto môžete vyskúšať zmeniť signálový kanál vášho Wi-Fi routera prípadne Wi-Fi modemu, aby ste sa vyhli rušeniu cudzími Wi-Fi sieťami vo vašom okolí.

## ZÁLEŽÍ NA ZABEZPEČENÍ?

Pokiaľ nezabezpečíte svoju bezdrôtovú sieť použitím šifrovania **WEP, WPA** alebo overením **MAC adres**, sused alebo niekto iný v dosahu signálu môže zadarmo využívať vaše pripojenie a uberať mu výkon, ktorý by ste mali dostávať vy. Ale to rozhodne nie je jediný možný bezpečnostný risk. Nielen, že môžete takto prichádzať o rýchlosť, ale títo „čierni pasažieri“ vašej Wi-Fi môžu využívať vaše pripojenie na prevádzkovanie spam serverov, na sťahovanie nelegálneho obsahu alebo dokonca ku krádeži vašich dát.

## POČÍTAČ, OPERAČNÝ SYSTÉM A WEBOVÝ PREHLIADAČ

Niektoré staršie operačné systémy Windows nepracujú s vyššími rýchlosťami internetu dostatočne efektívne. Odchýlky v dosiahnutej rýchlosti pripojenia sa prejavujú aj pri použití rozdielnych internetových prehliadačov. Optimalizácia operačného systému ak ste si overili, že vaša sieť (cez káble alebo bezdrôtová) podáva požadovaný výkon, alebo ste odhalili a vyradili niektoré z pripojených zariadení, ktoré nepracovalo k vašej spokojnosti, mala by nasledovať optimalizácia nastavenia každého pripojeného zariadenia alebo počítača. Pripojte počítač buď priamo ku káblovému modemu, alebo k už otestovanému routeru a uistite sa, že všetky ostatné zariadenia sú odpojené, či už využívajú káble alebo Wi-Fi.

## ODHALTE AJ SKRYTÉ PROCESY

Ukončite všetky aplikácie, ktoré sú na vašom počítači spustené, vrátane všetkých skrytých procesov, ktoré by mohli prebiehať na pozadí. Dajte pozor aj na rôzne sídliače programy, ktoré by mohli aktívne prenášať dáta (napr. torrenty alebo tzv. newsgroups) a tým výrazne spomaľovať rýchlosť pripojenia.

## ODSTAVTE AJ VŠETKO OSTATNÉ... ALE LEN DOČASNE!

Ak sa snažíte odhaliť príčinu nízkej rýchlosti v počítači, dočasne vypnite aj antivírusové systémy, firewall alebo iný bezpečnostný softvér. Prečo vypínať také dôležité služby? Je možné, že sú zle nastavené a nadmerne zaťažujú vaše pripojenie alebo váš počítač. Je naozaj dôležité všetky tieto procesy po ukončení testovania ihneď znova spustiť, inak riskujete, že odhalíte svoj počítač alebo celú vašu sieť škodlivým vírusom a ďalším nástrahám.

## VYŤAŽENIE PROCESORU POČÍTAČA

Overte vyťaženie procesora. V operačných systémoch Windows môžete Správcu úloh vyvolať klávesovou skratkou **CTRL + SHIFT + ESC**. Pokiaľ je vyťaženie procesora vyššie ako cca 80 %, s najväčšou pravdepodobnosťou to negatívne ovplyvní rýchlosť pripojenia. Ak ste naozaj všetko v počítači vypli (vrátane skrytých programov, procesov na pozadí a zabezpečovacích systémov) a vyťaženie procesora je stále vysoké, je možné, že ste niečo zabudli alebo je váš počítač napadnutý nejakým druhom vírusu.

## OTESTUJTE POČÍTAČ PROTI VÍROM A INÝM MOŽNÝM „NÁKAZÁM“

Vykonajte antivírusovú kontrolu vášho počítača (odporúčame vykonávať takýto scan pravidelne). Malware a iný škodlivý softvér môže využívať vaše pripojenie alebo váš počítač na rôzne nežiaduce účely. Nakazené počítače budú mať vždy znížený výkon a navyše predstavujú riziko nákazy pre ostatné počítače nielen vo vašej sieti ale aj oveľa ďalej.

