

1. Úvodné ustanovenia a definície niektorých pojmov

1.1 a) Firma **Ing. Arnold Matyi - MATRIX**, so sídlom Hlavná 83, 07677 Ptruksa, Zapisané na Obvodnom úrade v Michalovciach, Odbor živnostenského podnikania, Nám. Slobody 1, 071 01, sp.č.: OŽP-CH/2009/01376-3, reg. č. 807-8326, IČO: 33147175, (ďalej len „Podnik/ poskytovateľ služby“) je oprávneným poskytovateľom verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom siete Internet MATRIX.

b) Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet MATRIX /ďalej len VZP/ upravujú záväzné zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet /ďalej len zmluva/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v súlade so zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkmi. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

1.2. Podmienky spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Podnikom a Účastníkom, ktorý je založený uzatvorením prislúchajúcej zmluvy o pripojení.

1.3. Pre účely Zmluvy sa nasledovnými pojmami rozumie:

a) „**Zmluva**“ je zmluva o pripojení, ktorá sa uzatvára medzi Podnikom a Účastníkom, ktorej súčasťou sú Podmienky, ako aj zo všetky také zmluvné dokumenty, ktoré sú označené rovnakým číslom zmluvy alebo z ich označenia nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

b) „**Podmienky**“ sú tieto „Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – Pripojenie do siete Internet Matrix“.

c) „**Zmluvné dokumenty**“ sú Podmienky a Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

d) „**Systém**“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Podnikom a používaných na prenos dát. Rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriadovateľným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi. Rozhraním Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Účastníka na Sieť Internet. Súčasťou Systému sú Zariadenia.

e) „**Sieť Internet**“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

f) „**Zriadením Pripojenia**“ sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Účastníkom alebo aj obstaranie jej vykonania. Zriadením Pripojenia začína plynúť doba určité, resp. doba viazanosti uvedená v Zmluve, a týmto dňom sa Služba začína spoplatňovať.

g) „**Zariadeniami**“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na Zriadenie Pripojenia a na poskytovanie Služby.

h) „**Cieľová časová dostupnosť**“ je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť Internet v časovom úseku.

i) „**Službou**“ sa rozumie verejná elektronická komunikačná služba, bližšie špecifikovaná v Zmluve alebo v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby.

j) „**Dôverná informácia**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dohodli v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou alebo ktoré sú označené ako dôverná, alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany.

k) „**Odplata za poskytovanie Služby**“ je cena vymedzená v článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

l) „**Zákon**“ je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

m) „**Tarifa**“ („Cenník služieb“) je sadzovník jednotlivých zložiek Odplaty za poskytovanie Služby.

n) „**Porucha**“ je stav, kedy Účastník nemôže využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.

1.4. Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

2. Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

2.1. Ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak: a) jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného telekomunikačného podniku alebo Podnik alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním,

c) jej uzavretie by bolo v rozpore so Zkonom alebo dobrými mravmi, alebo by to nebolo spravodlivé od Podniku požadovať,

d) záujemca nesúhlasí s ustanoveniami týchto Podmienok. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiadajú o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť zájemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady a podmienky požadované Podnikom.

2.3. Podnik poskytuje Službu na území SR. S ohľadom na charakter Siete Internet, môže však pri využití Služieb Účastník komunikovať aj s tými účastníkmi Siete Internet, ktorí do tejto siete vstupujú mimo územia SR.

3. Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

a) záväzok Podniku pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na Sieť Internet a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

b) záväzok Účastníka platiť Podniku Odplatu vymedzenú v článku 9 Podmienok a podľa platnej Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve, alebo ako zo Zmluvy vyplývajú,

c) záväzok Podniku dodať Účastníkovi vybrané zariadenia a previesť na Účastníka vlastnicte právo k týmto zariadeniam, pokiaľ sa zmluvné strany na dodanie a/alebo prevode vybraných zariadení výslovne dohodli.

3.2. Na požiadanie poskytnie Podnik Účastníkovi zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie koncových telekomunikačných zariadení Účastníka do Siete Internet a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkovosť.

3.3 Podnik zriaďuje Pripojenie spravidla **do 7 pracovných dní** odo dňa uzavretia Zmluvy, avšak Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na nutnú súčinnosť tretích strán a možné technické komplikácie nejde o garantovanú lehotu. Akákoľvek zodpovednosť Podniku v prípade nezriadenia Pripojenia v uvedenej periodickvej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

4. Používané vybavenie a zariadenie služby

4.1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prechádza poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku /ďalej len vybavenie alebo sieť Matrix , alebo LAN Matrix/ sú vo vlastníctve poskytovateľa.

Koncové zariadenia, ktoré umožnia pripojenie zákazníka k uzlu LAN Matrix, aj keď boli zakúpené u poskytovateľa sú vo vlastníctve účastníka. Tieto zariadenia udržiava a konfiguruje poskytovateľ služby, počas trvania zmluvného vzťahu s výnimkou sieťovej karty /ethernet adapter/.

4.2. Vybavenie pozostáva z:

a) pripojných miest LAN Matrix, uzlov LAN Matrix, z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov LAN Matrix

b) káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie LAN Matrix so sieťami iných subjektov

• uzlu LAN Matrix pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých pripojných miest

• pripojné miesto /ďalej len pripojka/ pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie zákazníka k uzlu LAN Matrix

• zariadenie prijímateľa je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k pripojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k pripojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN Matrix. Pripojenie pripojky k uzlu LAN Matrix je také prepojenie pripojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu zákazníka pripojenému k pripojke komunikovať s uzlom LAN Matrix.

4.3. Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.

4.4. Účastník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 4.1. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. **Účastník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení.** Účastník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Účastník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziť, vypočítať, založiť, zadržat, či zriadit k nemu akokoľvek práva v prospech tretích osôb.

4.5. Účastník je povinný zariadenie riadne upratovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ním vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsob, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradit poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

4.6. Účastník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa tarify.

5. Práva a povinnosti poskytovateľa služby

5.1. **Podnik – poskytovateľ služby je oprávnený:**

a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači zákazníka antivírusovú kontrolu prostredníctvom software dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zisti a odstráni všetky možné vírusy,

b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky, alebo z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo jej ohrozenia či poškodenia.

c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi

d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene; zmenu cenníkových sadzieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien,

e) prevádzkať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby bližšej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka

f) v prípade porušenia povinnosti zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po predchádzajúcom upozornení vhodnou formou odpojiť zákazníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve.

g) v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia prijať opatrenia a postupy uvedené vo VZP.

h) postupíť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postúpniťku aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

5.2 Podnik – poskytovateľ služby je povinný:

a) Podnik je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní Služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

b) Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistenciu, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti s touto Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

c) Vytvoríť pripojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v zmluve /miesto poskytovanie služby/a to v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy.

d) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve

e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne i) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.

5.3 Odstraňovanie Porúch

a) V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Podnik podľa článku 7 Podmienok, je Podnik povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Podniku s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

b) V prípade, že za vznik Porúch je zodpovedný Podnik, uskutočňuje sa odstránenie Porúch v zmysle bodu 5.1. Podmienok bezodplatne a na náklady Podniku. Odstraňovanie Porúch, za vznik ktorých nie je Podnik zodpovedný, je Podnik oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.

6. Práva a povinnosti Účastníka

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

6.2. Účastník je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, Zkonom, týmito Podmienkami a pokynmi Podniku.

6.3. Účastník ako fyzická osoba je povinný využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb byvajúcych s ním v spoločnej domácnosti. Účastníkovi ako právnickej osobe alebo fyzickej osobe - podnikateľovi sa zakazuje využívať Službu iným spôsobom ako pre vlastné potreby.

6.4. Účastník nesmie poskytovať a/alebo umožniť využívať Službu tretím osobám, s výnimkou podľa bodu 6.3. Podmienok, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia.

- 6.5. Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade so Zmluvou a týmito Podmienkami.
- 6.6. Účastník sa zaväzuje nezaučiť žiadosť na Služieb na:
- podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akékoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
 - narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akékoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
 - svojevôľnymi pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými krokmi;
 - posielanie nevyžiadanej a/alebo obťažujúcej správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúci tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;
- e) na súčasné pripojenie viacerých Účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového bodu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.
- 6.7. Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie koncového zariadenia Účastníka a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zriadenia Pripojenia a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou Zriadenia Pripojenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka neuhnutosti s jeho vybudovaním.
- 6.8. Účastník je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 6.7. Podmienok tak, aby nedošlo k znečisteniu Služby. Účastník je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Podniku a/alebo subdodávateľa Podniku.
- 6.9. Účastník je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov Podniku do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Podniku, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi uhradiť.
- 6.10. V prípade, ak nastane akákoľvek zmena v údajoch o kontaktných osobách uvedených v Zmluve, Účastník sa zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať Podnik, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala.
- 6.11. Účastník je povinný pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzka výmenu tohto zariadenia za iné.
- 6.12. Účastník je povinný nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do LAN MATRIX bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- 6.13. Účastník je povinný nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k pripojke alebo k zariadeniu pripojenému k pripojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
- 6.14. Účastník je povinný umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k pripojke za účelom kontroly,
- 6.15. Účastník je povinný zaplatiť jednorázovú inštaláciu poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa podpisania zmluvy,
- 6.16. Účastník je povinný riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – splátkového kalendára dodaného zákazníkovi poskytovateľom. Uhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalátora poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bezvadnosť plnenia prijatého od poskytovateľa,
- 6.17. Účastník je povinný nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
- 6.18. Účastník je povinný využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
- 6.19. Účastník je povinný využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- 6.20. Účastník je povinný nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k
- porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť,
 - porušovaniu súkromia iných osôb,
 - porušovaniu právnych predpisov,
 - udržovaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom,
 - narušovaniu alebo pokusom o narušenie kstrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného
- zasielanie nevyžiadanych alebo hromadných e-mailových správ /spamming/,
 - predávanie alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- 6.21. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odšťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,
- 6.22. Účastník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vadé zariadenia,
- 6.23. Účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
- 6.24. Účastník je povinný momentom zániku zmluvy prestať používať zariadenie na služby poskytovateľa.
- ## 7. Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok Zmluvy
- 7.1. Podnik je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Podniku zo Zmluvy, a to v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.
- 7.2. Zodpovednosť Podniku pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby, a to na základe uznania písomnej žiadosti adresovanej Podniku najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom táto udalosť nastala, inak toto právo Účastníka zaniká.
- 7.3. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku.
- 7.4. Podnik nezodpovedá za vznik porúch služby internetového prístupu, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkovi.
- 7.5. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.
- 7.6. S ohľadom na charakter technológie internet a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadanych Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 7.7. Podnik nesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielaťelá správy do zoznamu „black list“) alebo technických obmedzeniami Siete Internet.
- 7.8. V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby.
- 7.9. Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Podmienok, nie však ušlý zisk.
- 7.10. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Podniku bolo spôsobené konaním Účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 7.11. Podnik nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovho hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.
- 7.12. Podnik je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkovi škodu, za ktorú zodpovedá, a to buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 7.13. V prípade omeškania účastníka (zákazníka) s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatené čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č.87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z.z. z nezaplatené čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkoviých dát. Po opätovnom uhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkove dáta zruší a túto zmluvu ukončí.
- 7.14. Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.
- ## 8. Niektoré oprávnenia Podniku
- 8.1. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.
- 8.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Účastník nezaplatí splatnú odplatu alebo jej časť podľa Zmluvy, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky Podniku zodpovedajúcej takémuto záväzku Účastníka, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy.
- 8.3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy vždy v prípade zneužívania Služby alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívaniu Služby, pričom za zneužívanie Služby sa považuje najmä každý prípad, keď Účastník poruší svoj záväzok podľa bodu 6.7. Podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Podmienok, ako zmluva alebo Zákona.
- 8.4. Podniku patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Podnik preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb z týchto dôvodov prerušené.
- 8.5. Podnik je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.
- ## 9. Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky
- 9.1. Účastník je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby podľa platnej Tarify alebo Zmluvy v pravidelných opakovaných platbách za príslušný kalendárny mesiac vopred. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v zmluve.
- 9.2. Podniku vzniká nárok na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho kalendárneho mesiaca, za ktoré sa príslušná platba Odplaty platí. Týmto dňom vzniká Podniku právo vystaviť faktúru za zaplatenie danej platby Odplaty za poskytovanie Služby. Faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.
- 9.3. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti a počas tejto doby viazanosti dôjde k zániku Zmluvy, je Účastník povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife.
- 9.4. Ak sa počas trvania Zmluvy vyskytnú Poruchy, s výnimkou Porúch za ktoré Podnik zodpovedá podľa čl. 7 Podmienok, má Podnik za uvedené obdobie nárok na celú sumu Odplaty za poskytovanie Služby v základnej výške.
- 9.5. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.
- 9.6. V tých prípadoch, keď Zmluva netrvá počas celého kalendárneho mesiaca, vypočíta sa výška základnej platby Odplaty za poskytovanie Služby za takýto mesiac tak, že suma základnej platby Odplaty za Službu pripadajúca na jeden kalendárny mesiac sa vydéli počtom všetkých dní daného mesiaca a následne sa vynásobi počtom dní mesiaca, počas ktorých Zmluva trvala. Ustanovenie bodu 9.4. Podmienok tým nie je dotknuté.
- 9.7. Pre prípad, ak Zmluva dohodnutá na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti nebude trvať po dohodnutú dobu, sa Účastník zaväzuje uhradiť Podniku popri Odplate za poskytovanie Služby, ako aj popri ostatných platbách a zmluvných pokutách dohodnutých v Zmluve alebo v týchto Podmienkach aj sumu vo výške platieb, ktoré je Podnik povinný uhradiť tretím osobám za obdobie po zániku Zmluvy z titulu zaniknutej Zmluvy alebo v súvislosti so zaniknutou Zmluvou, pokiaľ Podnik Účastníkovi do jedného roka po zániku Zmluvy oznámi, že uhradenie takejto sumy od Účastníka požaduje. Účastník sa zaväzuje predmetnú sumu uhradiť jednorazovo na základe faktúry vystavenej Podnikom.
- 9.8. V prípade omeškania Účastníka s platením akékoľvek peňažného záväzku môže Podnik faktúrovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dižnej sumy za každý deň omeškania.
- ## 10. Reklamačný poriadok podľa zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách
- ### I. Úvodné ustanovenia
- 10.1. Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet firmy Ing. Arnold Matvič – Matrix (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
- 10.2. Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto VZP.
- ### II. Uplatňovanie reklamácie kvality služby
- 10.3. Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti Matrix, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku na tel. č. 056/905230867, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčasti doplnkovej služby Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazník upozorňuje, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.
- 10.4. Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti Matrix. vo vlastníctve zákazníkovi je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákaznikom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.
- 10.5. Ak nastane porucha mimo byť zákazníka (napr. na routy, switchy, antény, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 6 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 7:00 hod. do 19:00 hod. Ak porucha bola hlásená po 19:00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 12:00 hod. nasledujúceho dňa.
- 10.6. Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.
- ### A) porucha nezavinená zákaznikom
- Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť spoločnosti Matrix, viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa

pisomnou formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) porucha zavinená zákazníkom

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

10.7. Vjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez vjazdu technika a zákazník však trvá na jeho vjazde, sa za každý vjazd servisného technika (v prípade zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb MAtrix platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

10.8. Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podanie uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.

10.9. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať.

III. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

10.10. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

10.11. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

10.12. Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

10.13. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť faktúrovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby a kvality poskytnutej Služby písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká.

11. Mlčanlivosť

11.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:

- a) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
- b) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany

11.2. Všetky ďalšie siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

12. Bezpečnosť a ochrana osobných údajov v prevádzke siete

12.1. Podnik je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí, služieb alebo sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky a náklady na realizáciu musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku.

12.2. Podnik, ktorý poskytuje sieť, služby alebo sieť a služby, je oprávnený získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú okrem údajov podľa § 55 ods. 1 písm. b) aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov, len na účel

- a) uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov,
- d) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, 27)
- e) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 ods. 7 a uchovávanie údajov podľa § 59a.

12.3. Podnik zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

12.4. Prenos osobných údajov je možný, len ak je to nevyhnutné na poskytnutie služby, pre ktorú boli tieto údaje vyžiadané, zhromaždené a spracované. Vyhodnocovanie osobných údajov z dôvodu uvedenia služby na relevantný trh alebo poskytovania služieb s pridanou hodnotou rovnako ako iné prenosy informácií, možno vykonávať len na základe súhlasu dotknutej osoby, ktorý môže byť kedykoľvek odvolaný. Súhlas dotknutej osoby je akýkoľvek slobodne daný výslovný a zrozumiteľný prejav vôle, ktorým táto osoba vyjadruje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov. Podnik nesmie podmieňovať poskytovanie svojich služieb takým súhlasom.

12.5. Podnik je povinný informovať účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho podkladu, na aký účel a ako dlho sa budú údaje spracúvať. Táto informácia sa poskytuje vhodnou formou v rámci všeobecných podmienok, najneskôr pri uzavretí zmluvy o pripojení.

12.6. Ak ide o osobitné ohrozenie bezpečnosti siete, je poskytovateľ verejne dostupných služieb povinný informovať dotknutých účastníkov o tomto ohrození a možnostiach nápravy vrátane pravdepodobných nákladov potrebných na odvrátenie ohrozenia.

12.7. Ten, kto používa sieť na ukladanie údajov alebo získavanie údajov uložených v koncovom zariadení užívateľa, je povinný vopred poskytnúť užívateľovi

informácie podľa odseku 5 a ponúknuť mu právo odmietnuť také spracúvanie. To nebráni technickému uchovávaniu alebo prístupu, ktorého jediným účelom je prenos alebo uľahčenie prenosu správy prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete, alebo ak je to bezpodmienečne potrebné na poskytovanie služby informačnej spoločnosti, ktorú výslovne požaduje účastník alebo užívateľ.

13. Trvanie a zánik Zmluvy

13.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Ak nie je v Zmluve uvedená určitá doba, resp. doba viazanosti, platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

13.2. V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú, resp. dobu viazanosti, a žiadna zo 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 bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.

13.3. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených týmito Podmienkami a Zákonom.

13.4. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:

- a) Účastník nezaplatil Odplatu za poskytnutú Službu alebo jej časť ani do 45 dní po dni splatnosti,
- b) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý neumožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- c) Účastník opakovane porušuje ustanovenia týchto Podmienok alebo Zmluvy,
- d) údaje o Účastníkovi uvedené v Zmluve sa dodatočne preukážu ako nepravdivé,
- e) Účastník opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
- f) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku predmetné zariadenie neodpojí.

13.5. Zmluva bez ďalšieho zánikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie Podnik. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zánik Zmluvy z tohto dôvodu bez zbytočného odkladu.

13.6. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, ak:

- a) Podnik opakovane ani po reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s vadami,
- b) Podnik opakovane neodstráni reklamovanú vadu poskytovanej Služby dohodnutom čase,
- c) Podnik oznámí Účastníkovi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- d) Podnik neoznámí Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo Účastníka neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak Účastník tieto zmeny neakceptuje; najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol Podnik povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok.

13.7. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak nemôže byť poskytovateľ Služby v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby, je povinný s výpovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

13.8. Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

13.9. Výpovedná lehota je trojmesačná, je rovnaká pre obidve zmluvné strany a uplynie v posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

13.10. V prípade zániku Zmluvy pred úplným uhradením kúpnej ceny vybraného zariadenia vlastnicke právo k vybranému zariadeniu na Účastníka neprechádza. Účastník sa zaväzuje uhradiť všetky splátky kúpnej ceny vybraného zariadenia vyfakturované Podnikom ku dňu zániku Zmluvy. Už uhradené splátky kúpnej ceny vybraných zariadení Podnik nie je povinný vrátiť.

14. Zmena Zmluvy

14.1. K zmene v osobe Účastníka môže dôjsť len na základe písomnej dohody podpísanej

- a) Účastníkom postupujúcimi všetky práva a záväzky zo Zmluvy, a
- b) novým Účastníkom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje, a
- c) Podnikom ako poskytovateľom Služby.

14.2. Podmienkou uzavretia dohody, ktorou sa mení osoba Účastníka je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy sú voči Podniku uhradené všetky splatné odplaty za poskytovanie Služby podľa Zmluvy alebo podľa akéhokoľvek inej zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Podnikom.

14.3. Na uzavretie takejto dohody nemá Účastník právny nárok. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných dodatkov odsúhlasených a podpísaných dotknutými zmluvnými stranami.

14.4. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade zmien Podmienok alebo zmeny Tarify zo strany Podniku.

15. Zmena Podmienok a Tarify

15.1. Podnik si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Účastníka tieto Podmienky a/alebo Tarify na poskytovanie Služby.

15.2. Ak dôjde zo strany Podniku k zmene Tarify tak, že sa zvýši sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa začne uplatňovať príplatok k sadzbe niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby, je Podnik povinný najneskôr 15 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify informovať Účastníka o takejto zmene (zverejniť vhodným spôsobom). Účastník je oprávnený od Zmluvy z tohto

dôvodu odstúpiť, najneskôr však do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.

15.3. Ak dôjde zo strany Podniku k zmene Tarify tak, že sa zníži sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa bude podľa nového znenia Tarify na niektorú zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby uplatňovať zľava, na poskytnutie ktorej bude Účastník spĺňať podmienky, Podnik je povinný vydať nové znenie Tarify a toto vyvesiť v sídle spoločnosti a/alebo zverejniť vhodným spôsobom.

15.4. Ak dôjde k podstatnej zmene Podmienok, Podnik je povinný vydať nové Podmienky 30 dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti a v tej istej lehote ich zverejniť vhodným spôsobom.

16. Doručovanie písomností

16.1. Všetky právne úkony smerujúce k uzatvoreniu dodatkov alebo k zrušeniu Zmluvy alebo k uplatneniu reklamácie si vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu a ich doručenie osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve.

16.2. Po uzavretí Zmluvy je Účastník bezodkladne povinný písomne oznámiť Podniku každú zmenu údajov uvedených v Zmluve. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Podniku oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Podniku túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok s účinkami doručenia ako pre Účastníka.

16.3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe), v deň kedy:

- prijímateľ odpodpre prijatie zásielky; alebo
- zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v termíne do 5 dní odo dňa jej uloženia na pošte; alebo
- nebolo možné Účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť.

16.4. Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

17. Ďalšie dojednania a osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia routerov a iných komponentov

17.1. Zákazník prehlasuje, že si je vedomý, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazník sa preto doporučuje pre uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zložovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že výhradne zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

17.2. Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené s obsahom zmluvy a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

17.3. Pri zvykňených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

17.4. Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom. Zároveň dáva poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov zákazníka do informačného systému poskytovateľa za účelom vytvorenia internej databázy zákazníkov a ich interneho vyhodnotenia.

17.5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.

17.6. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

17.7. Nárok na zľavu akciového modemu/routeru a iného komponentu (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:

- a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
- b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti dohodnutú v Zmluve,
- c) Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.

17.8. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V navádznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.

17.9. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:

- a) doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
 - b) uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.

17.11. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

18. Ochrana a spracúvanie osobných údajov

18.1. Poskytnutie osobných údajov Účastníka v rozsahu stanovenom Zmluvou je potrebné na uzavretie a plnenie Zmluvy. Podnik bude spracúvať osobné údaje Účastníka za účelom realizácie predzmluvných vzťahov a za účelom plnenia Zmluvy, resp. na účely poskytovania Služby podľa

- Zmluvy a na účely plnenia s tým spojených záväzkov vyplývajúcich Podniku zo Zmluvy. Podnik bude tiež spracúvať osobné údaje Účastníka za účelom plnenia povinností stanovených Zákonom, ako aj na účely svojich oprávnených záujmov, ktorým je možnosť uplatňovania práv a právnych nárokov vyplývajúcich Podniku zo Zmluvy voči Účastníkovi. Pripadne spracúvanie osobných údajov na iné účely, pri ktorých sa vyžaduje súhlas dotknutej osoby, bude Podnik spracúvať len vtedy, ak mu k tomu Účastník udelí osobitný súhlas.
- 18.2. Podnik sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti týkajúce sa spracúvania a ochrany osobných údajov vyplývajúce z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj z príslušných ustanovení Zákona.
- 18.3. Osobné údaje bude Podnik spracúvať počas celej doby platnosti a účinnosti Zmluvy a 5 rokov po jej zániku. Ak nedôjde k uzatvoreniu Zmluvy, osobné údaje súvisiace s predzmluvnými vzťahmi Podnik zlikviduje do 30 dní odo dňa uplynutia doby viazanosti návrhu Zmluvy, ak dotknutá osoba neudelí Podniku osobitný a preukázateľný súhlas s ich ďalším spracúvaním.
- 18.4. Podnik sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch Účastníka a tieto nebude bez osobitného súhlasu dotknutej osoby poskytovať žiadnym tretím osobám alebo ich v akomkoľvek rozsahu zverejňovať; to neplatí pre prípady, kedy povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva Podniku z platných právnych predpisov alebo na základe právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci. Podnik nezamýšľa prenášať osobné údaje do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám.
- 18.5. Podnik týmto informuje Účastníka o tom, že Účastník ako dotknutá osoba má právo od Podniku ako prevádzkovateľa požadovať prístup k osobným údajom týkajúcim sa jeho osoby, má právo na opravu osobných údajov, má právo namietat spracúvanie osobných údajov, ako aj má právo na prenosnosť osobných údajov. V prípade, že sú osobné údaje Účastníka spracúvané na základe jeho súhlasu, je Účastník oprávnený takýto súhlas kedykoľvek odvolať. Účastník má tiež právo podať návrh na začatie konania podľa ust. § 100 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podnik nevyužíva osobné údaje na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webovom sídle Podniku, a to na lokalite
- 18.6. Účastník je povinný poskytnúť Podniku pravdivé a správne osobné údaje v rozsahu potrebnom na uzavretie a plnenie Zmluvy a bez zbytočného odkladu Podnik informovať o zmene osobných údajov.

19. Podmienky uplatnenia FUP protokolu

- 19.1. Fair User Policy (FUP) sú pravidlá, ktoré majú za úlohu zaistiť rovnakú a rovnocennú dostupnosť a kvalitu pripojenia k sieti INTERNET pre všetkých zákazníkov a ktoré oprávňujú poskytovateľa prijať opatrenia v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia, ktoré spočívajú v dočasnom znížení prenosovej rýchlosti v prípadoch, ak objem stiahnutých dát presiahne vopred jasne stanovené hranice uvedené v tomto článku.
- 19.2. Ak zákazník počas 48 hodín prekročí v silnej alebo v slabej prevádzke maximálny objem stiahnutých dát uvedený v tabuľke zvlášť pre jednotlivé užívateľské programy a pre lokálne siete poskytovateľa podľa maximálnej rýchlosti dosahovanej v danej sieti poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený vo vzťahu k tomuto zákazníkovi znížiť prenosovú rýchlosť na 256 kbit/sec po dobu 7 nasledujúcich kalendárnych dní.
- 19.3. Silnou prevádzkou sa rozumie denný režim v čase od 7:00 do 24:00 hod. Slabou prevádzkou sa rozumie nočný režim v čase od 0:00 do 7:00 hod.
- 19.4. Maximálne objemy dát, po dosiahnutí ktorých sa uplatnia pravidlá FUP protokolu sú nasledujúce:
Maximálny objem stiahnutých dát (za 48 po sebe idúcich hodín)
- | | |
|-----------------|-----|
| Silná prevádzka | 4GB |
| Slabá prevádzka | 8GB |
- 19.5. Uplatňovanie pravidiel FUP protokolu sa vzťahuje na všetkých zákazníkov uvedených užívateľských programov a uskutočňuje sa automaticky bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka. Zákazníkovi nevzniká nárok na zníženie užívateľského poplatku alebo akékoľvek iné odškodnenie od poskytovateľa v súvislosti so znížením kvality služby v dôsledku uplatnenia FUP protokolu.
- 19.6. Maximálna rýchlosť pripojenia pre jednotlivé lokálne siete je zverejnená na internetovej stránke poskytovateľa.
- 19.7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanovenú hranicu maximálneho objemu dát ako aj maximálnu rýchlosť pripojenia pre jednotlivé lokálne siete v závislosti od technických možností poskytovateľa kedykoľvek zmeniť s účinnosťou odo dňa zverejnenia na svojej internetovej stránke.

20. Záverečné ustanovenia

- 20.1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
- 20.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa adresy sídla Podniku.
- 20.3. Účastník súhlasí, aby mu boli zasielané informatívne emaily o nových produktoch Podniku.
- 20.4. Účastník podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Podmienky a Tarifu pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.
- 20.5. Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2012

Poskytovateľ:

Ing. Arnold Matyi - MMatrix