



VŠEOBECNÉ PODMIENKY

PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY Internet

spoločností

KOMNET plus, s.r.o. ; KOMNET, s.r.o.; KOMNET.st, s.r.o.; KOMNET.sa, s.r.o.

(ďalej len „KOMNET“ „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách.

OBSAH

Článok 1	
Vymedzenie základných pojmov	2
Článok 2	
Špecifikácia Služby	4
Článok 3	
Práva a povinnosti spoločnosti KOMNET	4
Článok 4	
Práva a povinnosti Účastníka	5
Článok 5	
Podmienky uzavretia Zmluvy	6
Článok 6	
Zmena Zmluvy a Služieb	7
Článok 7	
Ceny a platobné podmienky	7
Článok 8	
Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch	8
Článok 9	
Reklamačný poriadok	9
Článok 10	
Sankcie	9
Článok 11	
Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody	10
Článok 12	
Trvanie a ukončenie Zmluvy	11
Článok 13	
Oznamovanie	12
Článok 14	
Právo a súdna príslušnosť	13
Článok 15	
Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok	13
Článok 16	
Spoločné a záverečné ustanovenia	14

Článok 1

Vymedzenie základných pojmov

1.1 so sídlom Dolný Ohaj 112, je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) a v rozsahu licencie udelenej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „**Licencia**“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení. KOMNET, (ďalej len „**spoločnosť KOMNET**“) je telekomunikačným podnikom. Spoločnosť KOMNET je oprávnená vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Nitrianskeho kraja.

1.2 Zmluva je zmluva o pripojení a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť KOMNET zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti KOMNET a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti KOMNET a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou KOMNET a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou KOMNET Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.

1.3 Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť KOMNET o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.

1.4 Účastník je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti KOMNET na základe Zmluvy.

1.5 Zodpovedný zástupca Účastníka je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.

1.6 Kontaktná osoba je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť KOMNET, v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby spoločnosti KOMNET a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti KOMNET podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.

1.7 Zriadenie pripojenia predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť KOMNET a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.

1.8 Pripojením sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou KOMNET podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.

1.9 Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „**Sieť**“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných spoločnosťou KOMNET na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj riadiace a dohľadové stredisko Siete spoločnosti KOMNET (ďalej len „**Stredisko**“).

1.10 Služba alebo **Služby** pozostávajú zo širokopásmovej dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti KOMNET v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť KOMNET Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti KOMNET a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

1.11 Objednávka je formulár spoločnosti KOMNET, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a

špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, požadovaný dátum Zariadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti KOMNET potrebné pre Zariadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zariadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútorne rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcou a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou KOMNET stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.

1.12 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti KOMNET na základe ktorého spoločnosť KOMNET preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Zaujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť KOMNET vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.

1.13 **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti KOMNET. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Aktuálny cenník je umiestnený na stránke www.komnet.sk.

1.14 **Odovzdávací protokol** je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti KOMNET, prostredníctvom ktorých spoločnosť KOMNET poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Účastník alebo Kontaktná osoba.

1.15 **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť KOMNET prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.

1.16 **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.

1.17 **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosti KOMNET.

1.18 **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosti KOMNET, ktoré slúžia na Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.

1.19 **Vnútorň rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zariadenie pripojenia. Vnútorň rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.

1.20 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou KOMNET Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.

1.21 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zariadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenia služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.

1.22 **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti KOMNET, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.

1.23 **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti KOMNET, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

1.24 **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.

1.25 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou KOMNET za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.

1.26 **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.

1.27 **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.

1.28 **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti KOMNET priamo na mieste.

Článok 2

Špecifikácia Služby

2.1. **Služba Internet** je elektronická komunikačná služba poskytovaná spoločnosťou KOMNET, ktorej druh, opis a kvalita je definovaná v Objednávke.

2.2. V prípade rozporu medzi Zmluvou, Objednávkou a Všeobecnými podmienkami majú prednosť dokumenty, uvedené skôr. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

Článok 3

Práva a povinnosti spoločnosti KOMNET

3.1. Spoločnosť KOMNET je povinná:

- a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.2. písm. c) tohto článku,
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
- d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
- e) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- f) udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti KOMNET v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov
- g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
- h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
- i) oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred.

3.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť KOMNET právo najmä:

- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť KOMNET účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti KOMNET,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti KOMNET alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 3. záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami.
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
 - i. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 - ii. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
 - iii. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
 - iv. Účastník sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
 - v. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou KOMNET,
 - vi. Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu (podľa Zákona č.610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách)
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,

3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.

- e) overiť identifikačné a iné osobné údaje Záujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
- f) zasláť Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
- g) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti KOMNET a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti KOMNET sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
- h) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné
- i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – daňový doklad Účastníkovi (ďalej len „**fakturačné obdobie**“),
- k) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
- m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
 1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť KOMNET povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.

Článok 4

Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:

- a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti KOMNET a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
- b) platiť cenu za Zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní
- c) používať iba telekomunikačné Zariadenie spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
- d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti KOMNET na obchodné oddelenie spoločnosti KOMNET písomne:
 1. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
- f) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti KOMNET, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti KOMNET,
- g) neodkladne informovať KOMNET o nekvalite alebo poruche služby, či akejkol'vek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou (výpadok napätia na zariadeniach, poruchu pobočkovej ústredne, plánovaná údržba, dočasné odpojenie liniek a pod.),
- h) zabrániť neoprávnenému použitiu služby treťou stranou, alebo pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti KOMNET,
- i) zabrániť šíreniu počítačových vírusov akéhokoľvek druhu, prenikaniu cez sieť do iných systémov a služieb poskytovaných na Internete, než na ktoré je oprávnený prevádzkovateľom tej-ktorej služby.
- j) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti KOMNET,
- k) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti KOMNET, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako dorúčením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
- l) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti KOMNET všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti KOMNET vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti KOMNET prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zariadenie pripojenia

4.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:

- a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou KOMNET, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.2. písm. c) článku 3,
- b) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
- c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich volaniach, ak o to účastník požiada,
- e) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia spoločnosťou KOMNET; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
- f) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie spoločnosti KOMNET
- g) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou KOMNET.

4.3. Na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Týmto nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

Článok 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

5.1. Práva a povinnosti spoločnosti KOMNET a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti KOMNET, prípadne osobitnými dohodami.

5.2. Všeobecné podmienky a tarifu prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti KOMNET.

5.3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti KOMNET na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Spoločnosť KOMNET je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti KOMNET. V tejto lehote je spoločnosť KOMNET povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.

5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť KOMNET je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode

5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvomi zmluvnými stranami.

5.6. Spoločnosť KOMNET má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.

5.7. Spoločnosť KOMNET má právo podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, v Cenníku alebo osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka slúži na zabezpečenie budúcich pohľadávok spoločnosti KOMNET voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti KOMNET.

5.8. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.

5.9. Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.

5.10. Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.8. a 5.9. tohto článku.

Článok 6

Zmena Zmluvy a Služieb

6.1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti KOMNET môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DIČ, IČ DPH, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.

6.2. Účastník a spoločnosť KOMNET sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosťou KOMNET sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť KOMNET je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke viazaný.

6.3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou KOMNET a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

6.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.

6.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:

- a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti KOMNET,
- b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

Článok 7

Ceny a platobné podmienky

7.1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti KOMNET.

7.2. Spoločnosť KOMNET má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Spoločnosť KOMNET je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou KOMNET a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Účastník riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.

7.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti KOMNET ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.

7.4. Účtovným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné účtovné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.

7.5. Účastník, fyzická osoba, ktorý nie je zdaniteľnou osobou podľa § 3 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (nepodnikateľ), sa zaväzuje uhrádzať Cenu Služieb priamo na základe Zmluvy a Objednávky tvoriacej neoddeliteľnú súčasť Zmluvy bez povinnosti spoločnosti KOMNET doručovať mu faktúru. Cena Služieb je splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí, ak nie je v Zmluve alebo v Objednávke uvedené inak. Identifikačné znaky platby budú určené v Objednávke. Ak sa však Cena Služieb účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, spoločnosť KOMNET Cenu Služieb aj týmto účastníkom vyúčtuje prostredníctvom faktúry.

7.6. Účastníkom, ktorí sú zdaniteľnými osobami alebo právnickými osobami, ktoré nie sú zdaniteľnými osobami, spoločnosť KOMNET Cenu Služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry účastníkovi, ak nie je v Zmluve alebo v Objednávke uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.

7.7. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené v Objednávke, resp. na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti KOMNET najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na Objednávke, resp. faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade neprípísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti KOMNET je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

7.8. Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti KOMNET najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.

7.9. Ak Účastník uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti KOMNET v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.

7.10. Spoločnosť KOMNET upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

7.11. Spoločnosť KOMNET je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou KOMNET vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premičané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.

7.12. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou KOMNET na základe osobitnej písomnej dohody.

7.13. Spoločnosť KOMNET si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je účastník v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo existuje domnienka, že vymožitelnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.

7.14. V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči spoločnosti KOMNET, je spoločnosť KOMNET oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky. **7.15.** V prípade, ak spoločnosť KOMNET využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť KOMNET nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

7.16. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť KOMNET vráti Účastníkovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť KOMNET dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

Článok 8

Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

8.1. Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti KOMNET súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Sieť spoločnosťou KOMNET, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.

8.2. Spoločnosť KOMNET sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosti KOMNET vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

8.3. Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva doba trvá aj po zániku Zmluvy. KOMNET nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

Článok 9

Reklamačný poriadok

9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:

- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť KOMNET nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.

9.2. Spoločnosť KOMNET si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách.

9.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti KOMNET v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti KOMNET po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

9.4. V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

9.5. Spoločnosť KOMNET rozhodne o reklamácií do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti KOMNET. Rozhodnutie o reklamácií bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť KOMNET aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť KOMNET pri rozhodovaní o reklamácií. Spoločnosť KOMNET je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamácií.

9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

9.7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.

9.8. Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť KOMNET je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného Zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.

9.9. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť KOMNET dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

9.10. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť KOMNET má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

9.11. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosti KOMNET vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10

Sankcie

10.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť KOMNET po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť KOMNET nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

10.2. V prípade, ak Účastník vykoná právny úkon smerujúci k ukončeniu platnosti Zmluvy v období viazanosti, ktorý je v rozpore s ustanoveniami Zmluvy alebo Všeobecných podmienok a prestane plniť povinnosti vyplývajúce mu z ustanovení Zmluvy alebo v prípade, ak spoločnosť KOMNET odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12.4. Všeobecných podmienok, má spoločnosť KOMNET nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške sumy, ktorá sa určuje nasledujúcim spôsobom: celkový mesačný poplatok za služby vynásobený počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca dohodnutej doby viazanosti.

10.3. V prípade, že účastník zneužije službu tak, že ju bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti KOMNET poskytne ďalším osobám, čo je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok, je účastník povinný zaplatiť spoločnosti KOMNET zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku minimálnej mzdy určenej osobitným predpisom za každé takéto jednotlivé porušenie zmluvných podmienok

Článok 11

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

11.1 Spoločnosť KOMNET a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť KOMNET ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

11.2 Spoločnosť KOMNET zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti KOMNET, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti KOMNET do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

11.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

11.4 Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanéj iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Spoločnosť KOMNET taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

11.5 Spoločnosť KOMNET nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.

11.6 Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

11.7 Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

11.8 Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

11.9 Spoločnosť KOMNET nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

11.10 Spoločnosť KOMNET, a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi užívateľom.

11.11 Spoločnosť KOMNET nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.

11.12 Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.

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

Článok 12

Trvanie a ukončenie Zmluvy

12.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

12.2. Zmluva zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená,
- b) dohodou účastníkov zmluvy,
- c) odstúpením od zmluvy,
- d) výpoveďou,
- e) ak tak ustanovuje osobitný predpis,
- f) iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.

12.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak spoločnosť KOMNET:

- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformovala najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bola spoločnosť KOMNET podľa článku 3 ods. 3.1. písm. i) Všeobecných podmienok povinná oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok,
- c) opakovane, ani po reklamácií neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- d) opakovane neodstráni reklamovanú závalu telekomunikačnej služby v určenom čase.

12.4. Spoločnosť KOMNET môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do Zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatí cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti KOMNET Zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti KOMNET kontrolu jej používania, najmä poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecné podmienky.

12.5. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti KOMNET

12.6. Účastník nemôže vypovedať Zmluvu, pokiaľ má objednanú Službu s obdobím viazanosti.

12.7. Spoločnosť KOMNET môže vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť KOMNET vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.

12.8. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.

12.9. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť KOMNET aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

12.10. Spoločnosť KOMNET je ďalej oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:

- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
- b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
- c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,

d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.

12.11. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie KOMNET. Ide najmä o nasledovné prípady:
a) ak tretia strana nezriadi Prenajatý okruh v lehote do 60 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, alebo
b) ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočiteľné z iného dôvodu. KOMNET sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.

12.12. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti KOMNET a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo objednávky a Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.

12.13. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.

12.14. Spoločnosť KOMNET je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.

12.15. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť KOMNET povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti KOMNET Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.

12.16. Spoločnosť KOMNET pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 13

Oznamovanie

13.1. Spoločnosť KOMNET a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) kvalifikovaným oznámením,
- b) bežným oznámením,
- c) iným spôsobom.

13.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstarat' odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

13.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka stým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti KOMNET. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti KOMNET, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

13.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručенú do dispozičnej sféry Účastníka.

13.5. Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo účastníka uvedenú v Zmluve.

13.6. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť KOMNET je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku, s výnimkou oznamovania výpovede a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je možné vykonať iba kvalifikovaným alebo bežným oznámením.

Článok 14

Právo a súdna príslušnosť

14.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

14.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo zmluvných strán riešené Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rokovacieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobia rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení zrušenia rozhodcovského rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení v čase podania žaloby.

14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosti KOMNET považuje za osvedčený predložením nasledovných dokumentov:

- a) zmluva,
- b) objednávka,
- c) preberací alebo odovzdávací protokol,
- d) faktúra,
- e) všeobecné podmienky.

14.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosti, ktoré je spoločnosť KOMNET povinná doručovať Účastníkovi, považujú za doručené, ak boli spoločnosťou KOMNET zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník príslušné písomnosti v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámi spoločnosti KOMNET zmenu adresy na doručovanie.

14.5 Spoločnosť KOMNET a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

Článok 15

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

15.1. Spoločnosť KOMNET je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.

15.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť KOMNET oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových podmienok na internete, alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia .

15.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.

15.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou KOMNET založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

15.5. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť KOMNET v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

Článok 16

Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný.

16.2. Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (ďalej len „Nariadenie“):

– Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre všetky Programy Služby internetového prístupu minimálne 40 percent z maximálnej rýchlosti daného programu.

– Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 80 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti daného programu.

– Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť najmä v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 16:00 hod). Maximálna rýchlosť je uvedená ako rýchlosť sťahovania a odosielania. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

– Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

– Uvedené hodnoty rýchlosti internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade sťahovania ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania ako množstvo odoslaných dát).

– Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov (webových stránok), na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu – jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na jednu prípojku; čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

– Počet zákazníkov zapojených na rovnakom anténnom systéme – zákazníci na jednom anténnom systéme zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

– Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

– V prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené:

a) Pri Maximálnej rýchlosti (8 Mbps) je možné stiahnuť súbor o veľkosti 4 GB za 1 hodinu a 18 minút, súbor o veľkosti 200 MB za 3 minúty a 20 sekúnd, o veľkosti 5 MB za 5 sekúnd.

b) Pri Bežne dostupnej rýchlosti 6,4 Mbps (80% z Maximálnej rýchlosti) je možné stiahnuť súbor o veľkosti 4 GB za 1 hodinu a 25 minút, súbor o veľkosti 200 MB za 4 minúty a 10 sekúnd, o veľkosti 5 MB za 6 sekúnd.

16.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť **01. 5. 2016**