Všeobecné podmienky poskytovania služby elektronických komunikačných sietí a iných služieb spoločnosti DATA 32 s.r.o., Lúčna 344/1, Poltár 987 01, vydané v súlade so zákonom SR č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej iba „Všeobecné podmienky)

Článok 1 - Definícia podniku

1.1 Spoločnosť DATA 32 s.r.o.. so sídlom Lúčna 344/1, Poltár 987 01, IČO: 52176169, DIČ: 2120923662 zapísaná v Obchodnom registri OS B.B, Sro, vložka:35832/S, je v súlade so Zákonom SR č.452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) podnik ktorý poskytuje elektronické komunikačné siete a služby.

Článok 2 - Vymedzenie základných pojmov

2.1 „Poskytovateľ služby“ je spoločnosť DATA 32 s.r.o. ako poskytovateľ Elektronických komunikačných sietí a služieb na základe Zákona, týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy o poskytovaní služieb.

2.2 „Elektronická komunikačná služba“ je služba v zmysle Zákona teda služba poskytovaná Účastníkovi za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sietiach, vrátane telekomunikačných služieb. (ďalej „Elektronická komunikačná služba“ alebo „Služba“)

2.3 „Účastník“ je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie Služieb Poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní služieb.

2.4 „INTERNET“ je medzinárodná elektronická komunikačná sieť priestorovo neobmedzená a neohraničená.

2.5 „NUO“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona teda sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb a sietí, vrátane sietí na rozvod el. energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov a vrátane sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov a to bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

2.6 „Zmluva o poskytovaní služieb“ (ďalej len „Zmluva“) je dokument spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť Účastníka do sietí NUO, INTERNET a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Elektronické komunikačné služby alebo iné Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do sietí NUO, INTERNET Poskytovateľovi a za využívanie týchto služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi Poskytovateľom a Účastníkom po uzavretí Zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie Elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.

2.7 „Servisný technik“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním Služieb Poskytovateľa.

2.8 „Preberací protokol“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník podpisom potvrdí začatie poskytovania Služieb a dňom podpisu začína plynúť prvý deň poskytovania týchto Služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické aktívne alebo pasívne zariadenia Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytuje Elektronické komunikačné služby.

2.9 „Cenník“ je aktuálna tarifa Elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa, ktorý obsahuje ceny - tarify za Elektronické komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce so Zmluvy a Všeobecných podmienok.

2.10 „Zriadenie pripojenia“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Účastníka do siete NUO, INTERNET. Zriadenie pripojenia zahŕňa

nastavenie technických parametrov sietí a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.

2.11 „Prihlasovacie meno Účastníka“ slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Elektronických komunikačných službách. Prihlasovacie meno Účastníka je pridelené Účastníkovi Poskytovateľom spolu s heslom.

2.12 „Heslo“ slúži na overenie autorizovaného použitia Prihlasovacieho mena Účastníka.

2.13 „Aktivačný poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za aktiváciu Služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných Služieb.

2.14 „Zriaďovací poplatok“ je poplatok, ktorí zaplatí Účastník za zriadenia pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu Služby a sú dohodnuté v Zmluve.

2.15 „Dočasné prerušenie poskytovania služieb“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

2.16 „Porucha“ je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane Účastníka. Za poruchu sa nepovažuje čiastočná alebo úplná nefunkčnosť technických a softwarových prostriedkov Účastníka ktoré používa Účastník na užívanie Služieb!

2.17 „Servis“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra Poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s Účastníkom.

2.18 „Portál“ je verejne dostupná webová stránka poskytovateľa (napr.: moje.netspace.sk, www.nuo.sk) s aktuálnou prezentáciou všetkých Elektronických komunikačných služieb vrátane ich popisu, technických parametrov, Všeobecných podmienok a cenových podmienok. Webová stránka je určená k objednaniu (registrácii) budúcich Účastníkov Služieb a k spravovaniu - manažovaniu si existujúcich Služieb samotným Účastníkom.

2.19 „Klientske konto“ je účet prevádzkovaný na portáli špecifikovaný identifikačným číslom = ID zákazníka, /Prihlasovacie meno Účastníka/ ktoré je vygenerované na základe podpisu Zmluvy Účastníka s Poskytovateľom. Pomocou tohto Klientskeho konta má Účastník prístup k všetkým informáciam týkajúcich sa jeho zmluvy, faktúr, platieb, oznamom, týmto Podmienkam a pod. Ku Klientskému kontu je vygenerované heslo, ktoré si Účastník môže zmeniť.

2.20 „Elektronická faktúra“ je platným daňovým dokladom a plnohodnotne nahrádza papierovú faktúru.

2.21 „Objednávka“ je formulár Poskytovateľa, na základe, ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na jej zriadenie. V Objednávke sú uvedené identifikačné údaje o Účastníkovi.

2.22 „Doba viazanosti" je doba uvedená v mesiacoch, za ktorú sa Účastník zaväzuje odoberať Službu a platiť Poskytovateľovi za ňu Odplatu.

2.23 „Informačný e-mail" je elektronická správa, ktorú Poskytovateľ zasiela Účastníkovi na e-mailovú adresu zadanú Účastníkom pri objednávke. Informačným e-mailom Poskytovateľ oznamuje Účastníkovi zmeny na jeho klientskom konte.

Článok 3 - Popis Služieb

3.1 „Internetové služby“ zabezpečujú nepretržitý prístup do siete INTERNET. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 32 kbps až n x 1024 kbps. Pripojenie Účastníka do Internetu je realizované

pripojením do siete NUO, odkiaľ je prevádzka smerovaná do medzinárodnej siete INTERNET. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to- Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou káblovou trasou, alebo pevným prenajatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Konektivita je zabezpečená cez nadnárodných internetových operátorov. Službu je možné doplniť o prenajaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall, router), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám Poskytovateľ zabezpečuje doplnkové služby – mailhosting, serverhosting, webhosting, E faktúra a iné podľa platného Cenníka - tarify.

3.2 „VPN“ je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí chrbticovej siete NUO alebo INTERNET s komunikačným protokolom IP (Internet Protocol). Prenosové kapacity prístupu do VPN sú definované 64 kbps až n x 1024 kbps. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou káblovou trasou, alebo pevným prenajatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. videokonferencie, Internetové služby, Hlasové služby.

Článok 4 - Podmienky na uzavretie Zmluvy

4.1 Budúci Účastník o uzatvorenie Zmluvy v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami predloží Poskytovateľovi na príslušnom formulári riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku alebo túto Objednávku vyhotoví riadnym vyplnením registračného formulára na Portále Poskytovateľa. Takto vyhotovené Objednávky v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami považuje Poskytovateľ za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak.

4.2 Budúci Účastník je povinný predložiť na požiadanie preukaz totožnosti potrebný k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený s preukazom totožnosti narábať v súlade s článkom 13 týchto obchodných podmienok.

4.3 Budúci Účastník je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky Poskytovateľovi. V tejto lehote je Poskytovateľ povinný oznámiť budúcemu Účastníkovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovaných služieb.

4.4 V prípade, že Poskytovateľ má záujem uzatvoriť s budúcim Účastníkom Zmluvu, Poskytovateľ vyhotoví zmluvu a obidvaja ju na znak súhlasu sú povinný podpísať.

4.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb, ak

4.5.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu je technicky pre Poskytovateľa neuskutočniteľné,

4.5.2 budúci Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného telekomunikačného podniku, alebo niektorý z podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním,

4.5.3 budúci Účastník nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami a nesplnil si povinnosti podľa bodov 4.1 a 4.2 týchto Všeobecných podmienok, alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonmi SR alebo dobrými mravmi.

4.6 V prípade odmietnutia uzatvorenia Zmluvy s budúcim Účastníkom, je Poskytovateľ povinný oznámiť túto skutočnosť budúcemu Účastníkovi najneskôr do 30 dní od doručenia Objednávky.

Článok 5 - Predmet Zmluvy

5.1 Predmetom Zmluvy je:

5.1.1 záväzok Poskytovateľa Zriadiť pripojenie Účastníka do siete NUO a poskytovať Účastníkovi

počas trvania Zmluvy objednané Služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v týchto Všeobecných podmienkach a Zmluve,

5.1.2 záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za plnenie jej záväzkov odplatu a poplatky podľa Zmluvy a platného Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach alebo tak ako z týchto dokumentov vyplývajú.

5.2 Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb pripojenia do siete Internet sú poskytované s agregáciou, t.z. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov v sieti NUO.

5.3 Vlastnícke právo k akémukoľvek vybranému technickému zariadeniu prechádza na Účastníka až úplným uhradením kúpnej ceny tohto vybraného technického zariadenia, pokiaľ sa Poskytovateľ a Účastník na kúpe konkrétneho technického zariadenia výslovne dohodli resp. k dohode došlo v samostatnom zmluvnom dokumente.

Článok 6 - Práva a povinnosti Poskytovateľa

6.1 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom (zverejnením na svojej web stránke www.nuo.sk) obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní sietí a služieb. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie alebo vyššej moci.

6.2 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je 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 Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy Poruchy.

6.3 V prípade, že za vznik Poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie Poruchy bezodplatne a na svoje náklady. Odstraňovanie Poruchy, za vznik ktorej je zodpovedný Účastník, je Poskytovateľ oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.

6.4 Všetky informácie o stave poskytovaných služieb a prípadných zmenách sa nachádzajú na URL adresách: www.nuo.sk.

6.5 Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Všeobecných podmienok.

6.6 Zodpovednosť Poskytovateľa pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Poskytovateľovi najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa príslušného obdobia, inak toto právo Účastníka zaniká.

6.7 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov v sieti NUO INTERNET.

6.8 S ohľadom na charakter poskytovaných služieb podľa čl. 3 týchto Všeobecných podmienok je výhradne Účastník zodpovedný za druh a objem dát, informácií a údajov prenesených v rámci týchto Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Účastníkom, 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 Poskytovateľ Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na

prevenciu a odstránenie počítačových vírov a spamu.

6.9 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené treťou osobou alebo technickými obmedzeniami siete INTERNET.

6.10 V prípade, ak sú služby poskytované s agregáciou, nemôže byť Účastníkvi garantované dodržanie kapacitných (rýchlostných) parametrov takto poskytovaných služieb. Z uvedeného vyplýva že Poskytovateľ zaručuje Účastníkovi v prípade týchto služieb (poskytovaných s agregáciou) len cieľovú a časovú dostupnosť služieb.

6.11 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovho Hesla, ktoré si Účastník sám zvolil alebo mu bolo pridelené a ktorého utajenie je povinný si sám zabezpečiť.

6.12 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú preukázateľne zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v určenom rozsahu, nie však ušlý zisk.

6.13 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkovi škodu, za ktorú preukázateľne zodpovedá buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

6.14 Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou.

6.15 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, poveternostné vplyvy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

6.16 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu a to najmä z dôvodu:

6.16.1 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,

6.16.2 ak Účastník je v omeškaní alebo nezaplatí splatnú odplatu podľa Zmluvy a to až dočasu úplného uspokojenia celej pohľadávky Poskytovateľa zodpovedajúcej takémuto záväzku Účastníka, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy.

6.16.3 zneužívania služieb, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä každý prípad, keď Účastník poruší svoj záväzok podľa bodu 7.4. a 7.6 týchto Všeobecných podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo Zákonov SR, poskytovateľ dočasne preruší poskytovanie verejnej služby iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie

6.17 Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníka alebo systému a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady zo strany Účastníka.

6.18 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

Článok 7 - Práva a povinnosti Účastníka

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

7.2 Účastník je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, zákonmi Slovenskej

republiky, týmito Všeobecnými podmienkami prípadne s písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.

7.3 Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.

7.4 Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

7.4.1 podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane prenosu obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na sieti INTERNET a v sieti NUO, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,

7.4.2 narušenie bezpečnosti a integrity systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia Poskytovateľa systému alebo siete,

7.4.3 svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky,

7.4.4 posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming”), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ, Facebook, Skype alebo webchatu a iných messengerov, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie Služieb, DoS útoky, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, útoky na úrovni aplikácií inak zodpovedá Poskytovateľovi za škody, ktoré mu v dôsledku takéhoto konania vzniknú.

7.5 Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie zariadenia Účastníka/Poskytovateľa, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v požadovanom rozsahu. V prípade, ak je Účastník vlastníkom a/alebo správcom predmetných vnútorných rozvodov, koná tak sám a vo vlastnom mene.

7.6 Účastník nemá právo si sám zmeniť pridelenú IP adresu. Úmyselná zmena pridelenej IP účastníkom, sa považuje za hrubé porušenie zmluvy. Poskytovateľ má nárok na úhradu škody, ktorá mu vyššie uvedeným konaním Účastníka vznikla.

7.7 V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z použitých technických zariadení je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu v dôsledku toho vznikne, vrátane ušlého zisku.

7.8 Účastník sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické alebo iné zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Účastník nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre a pod. V prípade nedodržania uvedených podmienok, nesie výhradne Účastník zodpovednosť za škodu spôsobenú ich nedodržaním. Účastník je plne zodpovedný za zabezpečenie protipožiarnej ochrany zariadení poskytovaných Poskytovateľom v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok 8 - Kvalita, rýchlosť, úroveň a obmedzenia poskytovanej služby

8.1. Úroveň a kvalitu služby, jej kapacita, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od

Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

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

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

8.4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

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

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

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

8.8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 96%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

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

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

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

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

8.13.Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na

blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi vinternete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. AkPoskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokovaní.

8.14. Údaje o kapacite služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

a) Proklamovaná kapacita je kapacita, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údaji o kapacite pripojenia jednoznačne uvedené, o akú kapacitu sa jedná, ide o Proklamovanú kapacitu. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná kapacita je totožná s Maximálnou kapacitou.

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

c) Bežne dostupná kapacita je kapacita, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej kapacity počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej kapacity počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna kapacita je kapacita, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 90% z Maximálnej kapacity,

2. pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej kapacity.

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

8.16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia kapacity služby:

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú kapacita pripojenia, môže byť obmedzená.

8.17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu kapacity služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu kapacity služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

8.18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná

služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

8.19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (kapacitou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou (poruchy@netspace.sk) alebo bežnou poštou. Odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla bežnou poštou (na papieri v obálke na adresu Účastníka). Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

Článok 9 - Ceny a platobné podmienky

9.1 Ceny za práce a Služby Poskytovateľa sú medzi Účastníkom a Poskytovateľom stanovené zmluvne. Výsledná cena za využitie Služieb je súčtom cien za jednotlivé položky tvoriace pripojenie Účastníka, ktoré sa skladajú z jednorazového Zriaďovacieho alebo Aktivačného poplatku za zriadenie Služby a pravidelného mesačného, polročného alebo ročného poplatku za každú poskytovanú Službu.

9.2 Poskytovateľ zverejňuje Cenník a má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za poskytované Služby. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia a to elektronickou poštou a zverejnením Cenníka na svojej webovej lokalite www.nuo.sk a v písomnej – tlačenej podobe dostupnej v tomto čase na prevádzke Poskytovateľa.

9.3 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať poplatky za administratívne, servisné a iné úkony a práce poskytnuté v súlade s uzatvorenou Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami.

9.4 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať ďalšie poplatky a pokuty za poskytnuté práce a služby, ktoré boli vykonané na základe nedodržania alebo porušenia týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy zo strany Účastníka.

9.5 Fakturačným – účtovacím obdobím Účastníka je spravidla prebiehajúci kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenníku a za necelé mesiace sa tieto poplatky účtujú vo výške 1/30 za každý započatý deň.

9.6 Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa Aktivácie služby Účastníkovi vyznačenej dátumom na preberacom protokole.

9.7 Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi daňovým dokladom, spravidla faktúrou. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry si Poskytovateľ vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie služieb až do času splatenia pohľadávky. Poskytovateľ dočasne preruší poskytovanie verejnej služby iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie.

9.8 Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v elektronickej forme, ak nie je dohodnuté v Zmluve jej zasielanie v písomnej (tlačenej) forme. Ak si Účastník zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s príslušným zákonom súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtovával služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v písomnej (tlačenej) forme, ak nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka (za predpokladu, že takýto odpis je dostupný v zmysle Cenníka). Elektronickú faktúru sprístupňuje Poskytovateľ Účastníkovi na Klientskom konte, portáli moje.netspace.sk. Poskytovateľ zároveň zasiela upozrňujúci informačný e-mail, alebo krátku SMS správu o vystavení elektronickej faktúry na e-mailovú adresu, alebo na telefónne číslo Účastníka uvedené v Zmluve v deň vystavenia faktúry. V prípade že Účastník neuvedie v objednávke e-mailovú adresu, alebo telefónne číslo súhlasí s tým, že informáciu o vystavení faktúry nedostane.

9.9 V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle Všeobecných podmienok považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného doručenia elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi spoločnosťou prostredníctvom elektronickej komunikácie na konto Účastníka na portáli. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti ak mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka spoločnosť nie je povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné doručiť elektronickú faktúru účastníkovi na jeho konto na portáli (neočakávané technické alebo organizačné problémy) a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je spoločnosť povinná doručiť Účastníkovi faktúru v papierovej forme.

9.10 Každý ďalší poplatok pre plynulé aktivovanie nasledujúceho mesačného obdobia by mal byť uhradený tak, aby zodpovedajúca finančná čiastka bola na účte poskytovateľa s uvedením príslušného párovacieho symbolu pripísaná najneskôr v deň exspirácie. V opačnom prípade, bude prístup k službám pozastavený a k obnoveniu poskytovaných služieb dôjde najneskôr do 1 hodiny po pripísaní príslušnej platby a príslušných poplatkov za opätovné pripojenie v prospech poskytovateľa.

9.11 Účastník berie na vedomie, že všetky platby je nutné vykonávať obvykle bezhotovostným prevodom v prospech bankového účtu Poskytovateľa uvedeného na faktúre, alebo v hotovosti na predajných miestach Poskytovateľa, ktoré sú zverjnené na webovej stránka poskytovateľa www.nuo.sk.

9.12 Účastník berie na vedomie, že je povinný pri bezhotovostných bankových platbách uvádzať príslušný párovací symbol, uvedený na faktúre alebo párovací symbol ktorý sa rovná číslu zmluvy Účastníka, alebo pravidelne realizovať úhrady z rovnakého čísla účtu. V opačnom prípade nie je možné platbu presne identifikovať a Účastníkovi ktorý takto neidentifikovanú platbu vykonal, bude prístup k Službám obnovený až dodatočným priradením tejto platby. Dodatočné priradenie platby je možné vykonať na základe písomnej žiadosti Účastníka, telefonickom alebo osobnom nehlásení tejto skutočnosti Účastníkom, ktorý je povinný v tomto prípade poskytnúť dostatočné informácie pre správnu identifikáciu nesprávne vykonanej platby.

9.13 V prípade platby Účastníka faktúrou, je Účastník povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä párovací symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho párovacieho symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu Poskytovateľa je Účastník s platbou v omeškaní.

9.14 Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy, platby a preplatky uhradené podľa Zmluvy a Cenníka môžu byť započítané na splatenie akýchkoľvek iných preukázateľných pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.

Článok 10 - Reklamačný poriadok

10.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu:

10.1.1 proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami a platným Cenníkom v čase poskytovania Služieb,

10.1.2 týkajúcu sa kvality Služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok.

10.1.3 dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 - právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo

Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

10.2 Účastník je oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení Služby.

10.3 Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej Služby je Účastníkovi povinný podať písomne a doručiť do 30 dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia Služby, pričom uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok resp. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služby, okrem prípadov ustanovených Zákonom kedy spoločnosť účastníkovi umožní odklad zaplatenia alebo zaplatenie v najmenej troch mesačných splátkach.

10.4 Reklamácia musí obsahovať Identifikačné údaje Účastníka, predmet reklamácie a telefonický alebo e-mailový kontakt na osobu uplatňujúc reklamáciu v mene Účastníka.

10.5 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníka písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ písomne neinformoval Účastníka o tom, že existujú dôvody a lehotu potrebuje predĺžiť o ďalších 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú vid § 91 odst. 4 Zákona.

10.6 V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná v najbližšom vyúčtovaní.

10.7 Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a kvality služby alebo so spôsobom jej vybavenia, má právo po reklamačnom konaní podať u Poskytovateľa sťažnosť so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo do 30 dní od jej odoslania neodpovie, má Účastník právo podať návrh na začatie:

a) alternatívneho riešenia sporu (ARS) ak je fyzická osoba nepodnikateľ - spotrebiteľ v súlade so zákonom 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (Regulačný úrad) alebo u subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. (podľa článku 17 odst. 17.2)

b) mimosúdneho riešenia sporu (MRS) na Regulačnom úrade - ak sa jedná o iné spory ako spory podľa ARS § 126 ZEK, ktoré vznikli v oblasti ktoré upravuje ZEK.

Článok 11 - Doba platnosti zmluvy a jej ukončenie

11.1 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami; ak medzi podpismi jednotlivých strán je časový odstup, podpisom posledného Účastníka.

11.2 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, minimálna doba platnosti Zmluvy je doba viazanosti uvedená v Zmluve.

11.3 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

11.4 V prípade, že Účastník vypovie alebo svojím konaním ukončí trvanie zmluvného vzťahu s Poskytovateľom pred uplynutím dohodnutej doby viazanosti – nedodrží dobu viazanosti teda svoj záväzok odoberať Služby po určitú dobu, je povinný uhradiť pokuty a sankcie uvedené v Zmluve.

11.5 Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od zmluvy, ak účastník nedodržiava alebo porušuje niektoré z ustanovení v článkoch 7.1 až 7.4 a 7.6 týchto Všeobecných podmienok. V prípadoch, keď nie je schopný poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu, alebo požadovanej kvalite a to predovšetkým z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby je oprávnený zmluvu vypovedať.

11.6 Účastník môže jednostranne odstúpiť od zmluvy, ak mu Poskytovateľ:

11.6.1 oznámi zmenu Všeobecných podmienok alebo Zmluvy a účastník tieto zmeny neakceptuje,

11.6.2 opakovane, ani po reklamácii neposkytuje službu podľa Zmluvy, alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami - Poruchami,

11.6.3 opakovane neodstráni reklamovanú vadu Služby v určenom čase.

11.7 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu v súlade s čl. 11.12 týchto Všeobecných podmienok a Zmluvou.

11.8 Účastník má v priebehu poskytovania Služieb možnosť dočasného prerušenia ich odberu resp. využívania týchto Služieb a to bezplatne na obdobie maximálne 60 dní v jednom kalendárnom roku. Účastníkom, ktorí uzatvorili Zmluvu na dobu určitú, teda prijali záväzok viazanosti, záväzok minimálnej doby odoberania Služieb a trvania Zmluvy sa posunie dátum minimálnej doby odoberania služieb o počet dní na ktoré bolo poskytovanie Služby dočasne prerušené.

11.9 V prípade využitia prerušenia špecifikovaného v článku 11.8 na dobu dlhšiu ako 60 dní, bude Účastníkovi účtovaný jednorazový Aktivačný poplatok podľa platného Cenníka v čase jeho opätovného pripojenia k odberu Služieb. Tento poplatok bude účtovaný aj Účastníkom ktorí prerušili poskytovanie Služieb aj na dobu kratšiu ako 60dní a majú uzatvorenú Zmluvu na dobu určitú teda prijali záväzok viazanosti, záväzok minimálnej doby odoberania Služieb a trvania Zmluvy.

11.10 Do lehoty 60 dňovej tolerancie pre dočasné prerušenie odoberania Služieb sa zarátajú všetky dni, po dobu ktorých bolo pripojenie Účastníka nefunkčné a to aj z dôvodov omeškanej platby po exspiračnom dátume. K vynulovaní počtu dní počas ktorých Účastník dočasne prerušil využívanie Služieb (status služby „OFF“) dôjde zaplatením aktivačného poplatku podľa článku 11.9 týchto Všeobecných podmienok a taktiež jednorazovým zásahom zo strany Poskytovateľa a to vždy k 31. 12. príslušného kalendárneho roka. Uvedené vynulovanie k 31. 12. príslušného kalendárneho roka sa týka všetkých Účastníkov, ktorí nedosiahli povolenej hranice 60 dní v danom kalendárnom roku.

11.11 Zmluva zaniká v prípade smrti Účastníka – ak je Účastníkom fyzická osoba (podnikateľ aj nepodnikateľ), alebo zánikom spoločnosti – ak je Účastníkom právnická osoba a zanikla bez právneho nástupcu. V takomto prípade Zmluva končí dňom právoplatného dokladovania takejto skutočnosti.

11.12 Výpovedná lehota je pre Učastníka tri (3) kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede Poskytovateľovi.

11.13 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi Aktivačné a Zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť Poskytovateľovi všetky technické zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú v jeho výlučnom vlastníctve.

11.14 Poskytovateľ pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

11.15 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy ak Účastník nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Poskytovateľovi zo zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou a to ani do 60 dní po dni splatnosti.

Článok 12 - Zmena Zmluvy, Služieb a Všeobecných podmienok

12.1 Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky meniť.

12.2 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je Poskytovateľ povinný Účastníka o týchto zmenách a doplnkoch informovať a to minimálne jeden mesiac

pred ich účinnosťou a to elektronickou formou zaslaním informačného e-mailu o vystavení týchto zmien na Klientskom konte na portáli moje.netspace.sk, a zároveň ho informovať o práve odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní Služieb bez sankcií ak tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Všeobecných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže oboznámiť.

12.3 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 okrem prípadov uvedených v článku 12.5 týchto Všeobecných podmienok. Predložením riadne vyplnenej Objednávky, vyplnením registračného formulára na Portále Poskytovateľa alebo telefonicky môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Vyššie popísané úkony v tomto článku sa podľa tohto bodu považujú za návrh na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka.

12.4 Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že akceptáciou Zmien Zmluvy uvedených v bode 12.3 týchto Všeobecných podmienok Poskytovateľom sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami.

12.5 Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny Služieb podľa Cenníka medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 9.2) a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny. Rovnaký princíp (vyššie popísaný) dohody o zmene sa využije aj pri zmene Všeobecných podmienok.

12.6 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, zmenou ceny Služieb, alebo so zmenami vo Všeobecných podmienkach, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení, najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny týchto zmien. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb, cien Služieb alebo Všeobecných podmienok a na Účastníka sa v tomto prípade nevzťahujú žiadne sankcie alebo zmluvné pokuty vyplývajúce z uzatvorenej Zmluvy alebo týchto Všeobecných podmienok.

Článok 13 - Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov (ďalej iba OÚ)

13.1 Kontakt na zodpovednú osobu je zodpovedna_osoba_gdpr@netspace.sk.

13.2 Spracovávané osobné údaje a účely ich spracúvania:

13.2.1 meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, adresa inštalácie, adresa doručovania písomností (ak nie sú totožné), číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátna príslušnosť, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie Zmluvy, právnym základom je plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.2 označenie peňažného ústavu a číslo účtu – účelom je plnenie Zmluvy - párovanie platby za poskytnutú službu na základe platobného príkazu alebo príkazu na inkaso, právnym základom je plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.3 telefónne číslo - účelom je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem Poskytovateľa

13.3 Príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby účtovník, reklamácie, servisný technik, zákaznícke centrum, technická podpora, registrátor domén, poskytovateľ televízie, Slovenská pošta, a. s.

13.4 Poskytovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

13.5 Doba uchovávania osobných údajov je 10 rokov od zániku Zmluvy.

13.6 Účastník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov.

13.7 Účastník má právo podať návrh na začatie konania.

13.8 Na uzavretie Zmluvy je potrebné, aby Účastník poskytol svoje osobné údaje. Účastník nie je povinný svoje osobné údaje poskytnúť. Ak svoje osobné údaje neposkytne v rozsahu potrebnom na uzavretie Zmluvy v zmysle Zákona, Zmluva nemôže byť uzavretá.

13.9 Poskytovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

Článok 14 - Poruchy

14.1 Poruchu ohlasuje Účastník na telefónne číslo uvedené v Zmluve alebo na webovej stránke poskytovateľa.

14.2 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia kvality dohodnutej poskytovanej Služby.

Článok 15 - Sankcie

15.1 Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade čiastky fakturovanej Poskytovateľom Účastníkovi, má Poskytovateľ po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety tohto článku, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

Článok 16 - Doručovanie

16.1 Písomnosti, ktoré sú Poskytovateľ a Účastník povinní doručiť druhej strane na základe zákonných ustanovení, Zmluvy o poskytovaní služieb a jej dodatkov alebo týchto Všeobecných podmienok, sú obidvaja povinní doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty. Poskytovateľ doručuje písomnosti na poslednú známu adresu Účastníka, teda na adresu uvedenú v Zmluve, jej dodatkoch alebo na adresu, ktorej znenie bolo Poskytovateľovi oznámené písomným oznámením o zmene adresy uvedenej v Zmluve alebo v jej dodatkoch.

16.2 Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti aj ich zaslaním na Klientske konto na Portáli s odoslaním informačného e-mailu do e-mailovej schránky Účastníka. V tomto prípade sa písomnosť považuje za doručenú, ak Poskytovateľ vie vierohodne preukázať, že písomnosti boli do Klientskeho konta doručené.

16.3 Účastník je povinný v priebehu trvania Zmluvy písomne oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy na doručovanie, ako aj zmenu e-mailovej adresy Účastníka. Až do okamihu doručenia nových adries Poskytovateľovi sa za adresy určené na doručovanie považujú adresy posledne udané Poskytovateľovi.

16.4 Účastník doručuje písomnosti na adresu sídla Poskytovateľa, uvedenú v Preambule týchto Všeobecných podmienok.

16.5 Pre doručovanie písomností poštou platia pre Poskytovateľa a Účastníka ustanovenia Poštového poriadku.

Článok 17 - Príslušné právo a rozhodovanie sporov

17.1 Príslušné právo

17.1.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

17.1.2 Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

17.2 Alternatíve riešenie sporov (§ 126 ZEK). Účastníci môžu podať návrh na alternatívne riešenie do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie.

17.2.1 Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

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

17.2.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,

b) názov a sídlo Poskytovateľa,

c) predmet sporu,

d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

e) návrh riešenia sporu,

f) dátum, kedy sa účastník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,

g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

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

17.2.5 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dosptupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

17.2.6 Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

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

17.3 Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)

17.3.1 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len "úrad") rieši iné spory ako spory podľa § 127 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len "návrh") s Poskytovateľom poskytujúcim siete alebo služby.

17.3.2 Návrh obsahuje

a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba,

b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba,

c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,

d) predmet sporu,

e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,

f) návrh riešenia sporu.

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

17.3.4 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

17.3.5 Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo

b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 10 odsek 10.5 týchto podmienok.

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

17.3.7 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 17.3.6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

17.4 Súdne riešenie sporov

17.4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý

bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

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

Článok 18 - Spoločné a záverečné ustanovenia

18.1 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania a vysporiadania všetkých nárokov a plnení z nich vyplývajúcich.

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

18.3 Účastník súhlasí, aby mu boli zasielané informatívna elektronická pošta alebo SMS správy od Poskytovateľa.

18.4 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané Poskytovateľom v DATA 32 s.r.o. a nadobúdajú účinnosť dňa **1.3.2022**.