

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“)

Dobry internet s. r. o., so sídlom A. Žarnova 7803/11C, 917 02 Trnava, Slovenská republika, IČO: 55 844 171, DIČ: 2122147247, IČ DPH: SK2122147247 zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka č.: 58450/T (ďalej iba podnik) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi podnikom, ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby Dobry internet (ďalej len „služba Dobry internet“ alebo „Dobry internet“ alebo „služba“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s podnikom vs. účastníci elektronických komunikačných služieb (ďalej len „účastníci“), vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

### Článok 1. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok a zmlúv riadených sa týmito podmienkami:

„*Všeobecnými podmienkami*“ - v skratke „VP“ sa rozumie tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej telekomunikačnej služby Dobry internet.

„*Účastník*“ alebo „*Zákazník*“ - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s podnikom na základe Zmluvy o poskytovaní služieb Dobry internet pomocou siete a služieb zahrnutých pod názvom Dobry internet.

„*Žiadateľ*“ - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala podnik o uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb Dobry internet na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o poskytovaní služieb“.

„*Koncovým užívateľom*“ - sa rozumie užívateľ, ktorý neposkytuje službu Dobry internet tretej strane.

„*Tarifá služby Dobry internet*“, „*Platná tarifa*“ alebo „*Aktuálna tarifa*“ - je aktuálne platná Tarifa podniku na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet, platná ku dňu vystavenia faktúry. Ďalej označované tiež aj ako Cenník. „*Tarif*“ je zvolený tarif využívaný účastníkom. Ďalej tiež označovaný aj ako paušál.

„*Cenník*“ alebo „*Aktuálny cenník*“ - je aktuálne platný cenník prác ku dňu vystavenia faktúry, hardware a ostatných položiek súvisiacich a ale aj nesúvisiacich s využívaním služby verejnej elektronickej komunikačnej Dobry internet.

„*Internetom*“ - sa rozumie celosvetová globálna „sieť sietí“, dovoľujúca užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

„*Komunikačná sieť Dobry internet*“ alebo „*Elektronická komunikačná sieť Dobry internet*“ (ďalej len „*Dobry internet*“) - je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos dátového signálu po vedení, rádiovými, optickými, metalickými alebo inými elektromagnetickými či elektrickými prostriedkami, vrátane pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu a mobilných pozemných sietí, sietí pre rozvod elektrickej energie v rozsahu, v akom sa používajú na prenos signálov, káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií. Komunikačná sieť sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie elektronických komunikačných služieb pod jednotným označením Dobry internet.

„*Prístup do internetu*“ - je pripojenie PC, Tablet, Mobilu do siete internetu podniku Dobry internet, umožňuje používať jednotlivé nástroje internetu, napr.: e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.

„*Protokolom*“ - sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protíľahlé sieťové objekty a podľaktorých komunikujú.

„*TCP/IP protokoly*“ - sa skladajú z TCP (Transmission Control Protocol) transportného protokolu a IP (Internet Protocol) sieťového protokolu, ktorý je špecifikovaný u každého zákazníka jedinečnou adresou. Spolu zabezpečujú spoľahlivý prenos medzi jednotlivými uzlami v internete.

„*Filé Transfer Protocol*“, v skratke „*FTP*“ - je protokol na prenos súborov, služba prenosu súborov umožňuje účastníkom internetu kopírovať súbory z jedného počítača na druhý, prípadne používať verejné archívy, tzv. anonymné FTP servery.

„*Šírka prenosového pásma*“ - vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi

koncovými bodmi verejnej siete, udáva sa v kbit/s.

„*Porucha služby Dobry internet*“ - je stav, ktorý znemožňuje používanie služby Dobry internet v stanovenom rozsahu a kvalite. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

„*Vírus*“ - označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

„*Zavírený e-mail*“ - je e-mail, ktorý obsahuje vírus. Vírus sa môže nachádzať priamo v tele e-mailu, alebo v prílohe e-mailu.

„*Antivírus*“ - je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie vírusov. Antivírus sa v prípade identifikácie vírusu pokúša napadnutý e-mail vyliečiť (odstrániť vírusovú infekciu) v prípade, že to nie je možné odstrániť napadnutú prílohu, alebo celý e-mail.

„*Spam*“ - označuje nevyžiadajú e-mailovú správu, ktorá bola doručená do mailovej schránky účastníka. Najčastejšie tieto nevyžiadané e-maily obsahujú reklamné informácie. Spam je emailová správa, o ktorú príjemca nežiadal a často nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto e-mailových správ.

„*Antispam*“ - je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie spamu. V prípade, že antispam identifikuje e-mailovú správu ako spam, táto správa je automaticky vymazaná.

„*Nevyžiadané dáta*“ - sú dáta, ktoré sa k účastníkovi dostanú bez jeho vedomia alebo požiadavky.

„*Vysokorychlostný internet*“ - je služba, ktorá umožňuje prístup užívateľa k širokopásmovým službám internetu s využitím dátovej siete podniku, ako jedna z poskytovaných služieb pod názvom Dobry internet.

„*Koncový bod siete*“ pre službu Dobry internet - je výstupný port rádia, na ktorý sa pripája užívateľov počítač, tablet alebo mobil.

„*Verejná adresa (IP)*“ - je adresa ktorá môže byť priamo dostupná zo siete internet. Takáto adresa nie je s nikým zdieľaná.

„*Neverejná adresa (IP)*“ - je adresa ktorá nie je dostupná priamo zo siete internet, takáto adresa je poskytovaná pomocou NAT kedy pod jednou verejnou adresou môže byť niekoľko neverejných adries a tým dochádzať k zdieľaniu verejnej adresy.

„*NAT*“ *Network Address Translation* - je mechanizmus ktorý umožňuje v sieti Dobry internet prístup do internetu viacerým neverejným adresám pod jednou spoločnou verejnou adresou.

„*Upstream*“ - dáta prenesené smerom od účastníka k podniku služby.

„*Downstream*“ - dáta prenesené smerom od podniku a služby k účastníkovi.

„*Agregácia*“ - parameter vyjadrujúci pomer, koľko účastníkov môže zdieľať jednu šírku prenosového pásma.

„*Linka*“ - je súhrn parametrov špecifikujúcich vlastnosti internetového pripojenia ktoré je poskytované, ako jedna zo služieb dátovej siete Dobry internet a je predmetom zmluvy.

„*Časová dostupnosť*“ - je reálna možnosť prístupu účastníka k sieti Dobry internet v stanovenom čase, jej zaručovaným službám ak takéto sú obsahom Zmluvy o poskytovaní služieb.

„*Kapacitná dostupnosť*“ - je reálna možnosť prístupu účastníka k sieti Dobry internet v stanovenom čase a rozsahu stanovenej kapacity, jej zaručovaným službám ak takéto sú obsahom Zmluvy o poskytovaní služieb.

„*Obmedzenie služby*“ - môže nastať najmä v prípade neuhradenia všetkých záväzkov účastníka voči podniku alebo v prípade, ak účastník svojím konaním spôsobí technické alebo iné problémy podniku a takéto riešenie je zo strany podniku najvýhodnejším. Obmedzením služby sa rozumie pozastavenie niektorých služieb alebo časť funkčnosti v rámci služby Dobry internet podľa uváženia podniku a takéto obmedzenie sa nepovažuje za pozastavenie služby.

„*Aktuálna ponuka*“ - je ponuka služieb, ktorá je platná v deň podpisu Zmluvy o poskytovaní služieb.

„*Akciová ponuka*“ - je ponuka s obmedzenou dĺžkou trvania, toto obmedzenie môže byť stanovené počtom klientov, pre ktorých bude táto ponuka platiť, časovým obdobím, na ktoré je táto ponuka vyhradená, skupinou užívateľov či záujemcov pre ktorých je určená. Táto špecifikácia je súčasťou informácií o predmetnej akciovej ponuke.

„*Upomienka*“ - je listina, ktorá môže byť vystavená podnikom pre účastníka a následne tomuto účastníkovi i zaslaná z dôvodu neplnenia si všetkých záväzkov a povinností, ktoré vyplývajú zo Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok. Upomienka má význam výzvy na bezodkladné začatie plnenia si týchto povinností.

„*Mimoriadna situácia*“ - je nepredpokladaná situácia vzniknutá počas prevádzky dátovej siete a má za následok jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť. Mimoriadnou situáciou sa rozumie najmä nefunkčnosť z dôvodu výpadku na strane dodávateľa internetových služieb, výpadku elektrickej energie, nefunkčnosť z dôvodu výpadku niektorého zo zariadení napríklad v dôsledku búrkovej činnosti, či hardwarovej poruchy na niektorom zo zariadení zabezpečujúcich funkčnosť dátovej siete.

„*Webová stránka*“ alebo „*Webové sídlo podniku*“ - sú stránky podniku, [www.netcon.sk](http://www.netcon.sk).

„*Kancelária*“ - je miesto, kde sú spracovávané podnikom podklady dodané účastníkmi a zároveň poskytované administratívne služby pre účastníkov, je možné zriaďovať, rušiť a meniť služby využívané zo strany účastníka. Adresy kancelárií sú dostupné na webovom sídle podniku.

„*Predajné miesto*“ - je miesto, kde je možné objednať si služby od podniku. Adresy predajných miest sú dostupné na webovom sídle podniku.

„*Prevádzkové údaje*“ - sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

„*Lokalizačné údaje*“ - sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby. Podnik môže spracúvať lokalizačné údaje iné ako prevádzkové údaje, ktoré sa týkajú účastníka alebo užívateľa verejnej siete alebo verejne dostupnej služby len vtedy, ak sa anonymizujú alebo ak s tým účastník alebo užívateľ verejnej siete alebo verejne dostupnej služby súhlasí v rozsahu a trvaní nevyhnutnom na poskytnutie služby s pridanou hodnotou alebo ak tak ustanovuje tento zákon. Podnik je povinný informovať účastníka alebo užívateľa pred získaním ich súhlasu o druhu lokalizačných údajov iných ako prevádzkových údajov, ktoré sa budú spracúvať, o účele a čase ich spracúvania a či sa údaje budú poskytovať tretej strane na účely poskytovania služby s pridanou hodnotou. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas daný na spracúvanie takých lokalizačných údajov.

## **Článok 2. Popis a rozsah poskytovania služby Dobry internet**

1. Služba Dobry internet pozostáva najmä z internetového prístupu a ďalších štandardných a mimoriadnych služieb. Dostupnosť doplnkových a mimoriadnych služieb nie je podnikom ďalej garantovaná. Služba Dobry internet sa zriaďuje najneskôr do 30 dní odo dňa platnosti zmluvy o poskytovaní služieb, ak nie je v Zmluve o poskytovaní služieb uvedené inak. Služba poskytuje plnohodnotné pripojenie do internetu prostredníctvom rádia alebo káblovej prípojky. Rýchlosť pripojenia do internetu je alebo nie je garantovaná v závislosti na zvolenom užívateľskom programe, ktorý je špecifikovaný v Tarife, alebo je tento špecifikovaný priamo v predmete zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa jedná o druh pripojenia alebo linky, ktorá nie je zahrnutá v aktuálnej štandardnej ponuke.
2. Služba Dobry internet je poskytovaná podľa technických možností podniku len vo vybraných lokalitách a podľa technických možností podniku. Tieto lokality sú uverejnené na webovej stránke podniku.
3. Zriadenie služby Dobry internet prostredníctvom technika podniku predstavuje inštaláciu rádia s anténou, predvedenie funkčnosti pripojenia prostredníctvom počítača technického pracovníka. Priebeh a rozsah inštalacyjnych prác môže byť po dohode s účastníkom upravený, toto bude zapísané na samostatnom protokole.
4. Pripojenie zabezpečujúce využívanie služby Dobry internet je zriaďované ako fixné na účastníkom stanovenom mieste pripojenia. Pokiaľ účastník zažiada o preloženie pripojenia na iné miesto, môže to podnik odmietnuť, ak na novom mieste nie je možné službu poskytnúť alebo, ak účastník nedokáže zabezpečiť potrebný prístup k nehnuteľnosti, či vznikne iná prekážka brániaca preloženiu pripojenia.

## **Článok 3. Podmienky poskytovania služby Dobry internet**

1. Podnik poskytuje službu Dobry internet na základe Zmluvy o poskytovaní služieb uzavretej s účastníkom. Podnik a účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o poskytovaní služieb, v týchto Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet.
2. Zmluvou o poskytovaní služieb sa podnik zaväzuje účastníkovi sprístupniť a poskytovať službu Dobry internet a účastník sa zaväzuje platiť podniku cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby Dobry internet podľa týchto Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet.
3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb je, keď žiadateľ požiada o jej uzavretie, prístupí na tieto Všeobecné podmienky a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa, jeho fakturačnú adresu a vyjadrí súhlas so spracúvaním osobných údajov uvedených v zmluve.

4. Podnik má právo na primerané riadenie dátovej prevádzky v nevyhnutnom rozsahu potrebnom v prípade zákonným spôsobom nariadeného odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu, zo strany príslušného orgánu verejnej moci. Ak je pre takéto riadenie potrebné spracovanie ďalších osobných údajov v zmysle a rozsahu podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, vrátane takéhoto spracovania osobných údajov, účastník týmto so spracovaním takýchto údajov v nevyhnutnom rozsahu súhlasí. Účastník šije tiež vedomý a súhlasí s prípadnými opatreniami vykonanými na riadenie prevádzky Siete, ktoré prijme podnik primerane k potrebe nediskriminačným spôsobom rovnako pre všetkých účastníkov za účelom zachovania integrity a bezpečnosti Siete a poskytovaných služieb, minimalizácie alebo eliminovania účinkov alebo následkov dočasného preťaženia Siete Podniku. Podnik si vyhradzuje v záujme ochrany integrity siete právo na blokovanie vybraných služieb a protokolov a to najmä s ohľadom na vznik a následnú elimináciu prípadných útokov (napríklad DDoS) alebo inej komunikácie spôsobujúcej neúmerné zaťaženie siete (článok 4 ods. 1 písm. a) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).
5. Podnik úmyselne alebo vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete a jednotlivých Tarifov, ktoré by mohli ovplyvniť služby prístupu k Internet-u alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených v bode 4 tohto článku; vo všeobecnosti akékoľvek obmedzenie rýchlosti, kvality Siete môže mať dočasne za následok čiastočnú alebo úplnú nedostupnosť obsahu, aplikácií a iných služieb (článok 4 ods. 1 písm. b) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).
6. Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je uvedená v platnej Tarife. Minimálna rýchlosť je rýchlosť sťahovania a odosielania dát, ktorá predstavuje najmenej 30% z maximálnej rýchlosti. Táto môže byť dosahovaná krátkodobo v záťažových špičkách siete (článok 4 ods. 1 písm. d) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).

#### **Článok 4. Práva a povinnosti účastníka**

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
  - 1.1 Na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb za podmienok, stanovených v týchto Všeobecných podmienkach a poskytnutie služby Dobry internet v rozsahu dohodnutom v Zmluve o poskytovaní služieb, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb resp. aktuálnej ponuky, ak v zmluve nie je dohodnuté inak.
  - 1.2 Na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane podniku, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve podniku, okrem porúch, za ktoré zodpovedá účastník v zmysle článku 11. týchto Všeobecných podmienok.
  - 1.3 Na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Prerušenie elektrického napájania sa nepovažuje za poruchu.
  - 1.4 Na vrátenie pomernej časti ceny, ak je toto uvedené v Zmluve o poskytovaní služieb, vo výške uvedenej v Zmluve, za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom v súlade s týmito podmienkami. Toto právo musí uplatniť u podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
  - 1.5 Uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby alebo zariadení a to osobne príp. osobou splnomocnenou v zmysle Reklamačného poriadku.
2. Účastník je povinný:
  - 2.1 Ak účastník nie je majiteľom alebo správcom priestorov a rozvodov potrebných pre umiestnenie a pripojenie zariadenia, je povinný tieto priestory zabezpečiť, vrátane príslušných povolení a súhlasov pre umiestnenie zariadenia a vedenia káblovej trasy.
  - 2.2 Účastník je povinný zálohovať všetky údaje zo svojich informačných systémov vždy počas doby výkonu servisu alebo počas akýchkoľvek zásahov podniku do jeho zariadení uskutočnených na základe Zmluvy o poskytovaní služieb, týchto

Všeobecných podmienok alebo v súvislosti s nimi. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti podniku, nie je podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný prípadnú vzniknutú škodu účastníkovi ani len čiastočne nahradiť.

- 2.3 Užívať službu Dobry internet iba v súlade s príslušnou Zmluvou o poskytovaní služieb a týmito Všeobecnými podmienkami.
- 2.4 Platiť cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby Dobry internet v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb, Všeobecnými podmienkami. Prípadné nedodržanie tohto bodu bude viesť k obmedzeniu alebo pozastaveniu prístupu k službe. Pri znovu pripojení k zaplateniu zmluvnej pokuty podľa Cenníka.
- 2.5 Uhradiť poskytovateľovi cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých cenách v prípade, že odstúpi od Zmluvy o poskytovaní služieb a už sa začali práce spojené so sprístupnením služby Dobry internet.
- 2.6 Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré spĺňajú technickú špecifikáciu podniku a sú odporúčené podnikom na pripojenie do Dobry internet.
- 2.7 Ihneď ohlásiť poruchy služby Dobry internet, resp. poruchy, ktoré vzniknú na telekomunikačnom zariadení, na tel. čísle uvedenom v aktuálne platnom Reklamačnom poriadku ku dňu vzniku potreby vykonania hlásenia. V opačnom prípade nie je možné uplatňovať nárok na reklamáciu kvality služby, nakoľko nebola ohlásená porucha, ktorá by mala byť odstránená.
- 2.8 Poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného telekomunikačného zariadenia a umožňovať prístup k prípojnému vedeniu a dovoliť jeho použitie pracovníkom podniku, ktorí potrebujú využiť spojenie pri výkone svojej práce a riadne sa preukážu.
- 2.9 Starostlivo zvážiť zvolenú úroveň zabezpečenia svojho počítača antivírusovým programom, nakoľko táto zásadne vplýva na bezpečnosť počítača pripojeného do siete Dobry internet.
- 2.10 Účastník sa zaväzuje využívať služby Dobry internet len pre svoje súkromné alebo podnikateľské účely v dohodnutom rozsahu vyhradenom v zmluve o poskytovaní služieb. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu internetového pripojenia, či akúkoľvek inú službu poskytnutú v rámci služby Dobry internet, tretej strane ak v zmluve nie je dohodnuté inak.
- 2.11 Účastník sa zaväzuje využívať internetové pripojenie výhradne pre vlastné účely a zaväzuje sa neprevádzkovať na pripojení, pri ktorom nie je uvedené, že je na takéto účely určené akékoľvek verejne alebo aj neverejne dostupné servery dostupné zo siete Interne, ak nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade porušenia tohto bodu je podnik oprávnený pozastaviť poskytovanie dotknutých služieb a účtovať si náhradu škody vo výške ktorú vypočíta nasledovne: cena dotknutých poskytovaných služieb krát obdobie, po ktoré mohlo dochádzať k zneužívaniu služieb, teda od dátumu podpisu Zmluvy, do dátumu pozastavenia takéhoto zneužitia alebo pozastavenia poskytovania služby.

## **Článok 5. Práva a povinnosti podniku**

1. Podnik má okrem ďalších práv, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
  - 1.1 Overiť identifikačné a iné osobné údaje žiadateľa o uzavretie Zmluvy, ako aj splnenie podmienok pre uzavretie zmluvy spôsobom uvedeným v Článku 3 a Článku 6. týchto Všeobecných podmienok.
  - 1.2 Na zaplatenie ceny za sprístupnenú a poskytovanú službu Dobry internet podľa Zmluvy o poskytovaní služieb.

- 1.3 Na náhradu škody, spôsobenej účastníkom na verejnej sieti podniku a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve podniku.
- 1.4 Požadovať úhradu fakturovanej sumy mimo štandardné zúčtovacie obdobie minimálne vo výške mesačnej ceny za používanie služby, a to na základe čiastkovej faktúry vystavenej podnikom v lehote splatnosti 14 kalendárnych dní od vystavenia tejto faktúry, najmä ak účastník:
  - 1.4.1 Je dlžníkom spoločnosti.
  - 1.4.2 Nebude podľa uváženia podniku v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky.
- 1.5 Podmieniť poskytnutie služby zložením zábezpeky v prípadoch označených v týchto Všeobecných podmienkach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby alebo v prípadoch ak účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s účastníkom.
- 1.6 Uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči účastníkovi zo zábezpeky, ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 44 kalendárnych dní po dni splatnosti faktúry.
- 1.7 Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Dobry internet z dôvodu:
  - 1.7.1 Jej zneužívania, aktivít narušajúcich integritu siete Dobry internet, najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na prístupové heslá, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie služieb - DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií počítačové infiltrácie (Trójske kone, vírusy, červy), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorskoprávna ochrana a porušením všeobecných princípov „etikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.
  - 1.7.2 Nezaplatenia splatnej ceny ani v dodatočnej lehote 7 kalendárnych dní odo dňa splatnosti faktúry, napriek predchádzajúcemu náležitému upozorneniu pomocou zaslanej upomienky, a to až do zaplataenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní služieb alebo ako formu upomienky pozastaviť zvolené služby bez predošlého upozornenia a zobrazovať info-stránku s upozornením na neuhradené záväzky a ich výšku.
  - 1.7.3 Plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení.
- 1.8 Zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník širil v rozpore s týmito podmienkami.
- 1.9 V závislosti od aktuálneho vyťaženia Dobry internet, v záujme dosiahnutia čo najvyššej kvality a dostupnosti služby pre všetkých účastníkov, obmedziť aplikácie, ktoré spôsobujú neúmerne zaťaženie siete, a to tak, že sa na týchto aplikáciách prejaví maximálna agregácia linky napriek tomu, že ostatné služby budú dosahovať maximálnu rýchlosť. Ak nie je v zmluve uvedené inak a jedná sa o pripojenie agregovanou rýchlosťou s dynamickou agregáciou. Teda rýchlosť pripojenia nie je garantovaná počas celej doby a vo výnimočných prípadoch môže dochádzať k plošnému zníženiu rýchlostí pripojenia až do úrovne 1/20tiny rýchlosti pripojenia. Vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení podniku v záujme udržania či zvyšovania kvality služieb, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné. Za takéto spomalenie nie je považovaná zmena parametrov podľa článku 12, bod 1.22.
- 1.10 Vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení poskytovateľa v záujme udržania či zvyšovania kvality služieb, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné.
- 1.11 Účtovať ceny v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb za obnovenie poskytovania služby Dobry internet, ktorá bola dočasne prerušená v zmysle bodu 1.4.1. a 1.4.2. tohto článku.
- 1.12 V prípade, ak dôjde zo strany podniku k podozreniu zo zneužívania služby, má podnik nárok na vykonanie

kompletného auditu celej siete u účastníka. Účastník je v takomto prípade povinný strpieť takúto kontrolu a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť. V prípade takéhoto podozrenia môže podnik účastníka k súčinnosti vyzvať písomne alebo prostredníctvom presmerovania http dotazov na info stránku zobrazujúcu takúto výzvu. Pokiaľ účastník odmietne umožniť vykonanie takejto kontroly, má sa zato, že služba zneužívaná bola a zmluvná pokuta sa vyráta podľa nasledovného vzorca: 100 x cena aktuálneho paušálu = výška zmluvnej pokuty.

## 2 Za zneužívanie služby sa považuje najmä:

2.1 Ak sa dodatočne po uzavretí Zmluvy o poskytovaní služieb zistí, že účastník je dlžníkom podniku alebo iného podniku, poskytujúceho elektronické komunikačné siete alebo služby.

2.2 Ak účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o poskytovaní služieb 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 poplášnej správy či výhražných informácií, ako aj výhražného anonymného volania.

2.3 Ak účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o poskytovaní služieb na narušenie siete Dobry internet, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti Dobry internet; účastník sa pokúsi o preťaženie siete Dobry internet akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete Dobry internet.

2.4 Ak neoprávnenne zasiahne do rádiového zariadenia alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti.

2.5 Ak pripojí telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená TÚ SR a ktoré nespĺňa technickú špecifikáciu podniku, nebolo odporučené podnikom na pripojenie do siete Dobry internet, a ani na výzvu podniku ho neodpojí.

2.6 Ak používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania.

2.7 Ak pripojenie do internetu či akúkoľvek ďalšiu službu siete Dobry internet využije inak, než je stanovené v Zmluve o poskytovaní služieb a v zmluvných podmienkach, najmä ak poskytne túto službu tretej strane bez výslovného súhlasu podniku.

## 3 Podnik je povinný:

3.1 Vopred oznámiť účastníkom verejných elektronických komunikačných služieb, buď priamo prostredníctvom e- mailu zaslaného do emailovej schránky účastníka, alebo prostredníctvom webovej stránky [www.netcon.sk](http://www.netcon.sk) plánované obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby Dobry internet. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

3.2 Oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od zmluvy podľa článku 7. bod 8. týchto Všeobecných podmienok. Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

3.3 Oznámiť účastníkovi technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do siete Dobry internet a to najmä adresu IP vrátane prislúchajúcich parametrov.

3.4 Oznámiť mesiac vopred zmeny v kontaktných údajoch podniku a to najmä v kontaktoch na technickú podporu.

3.5 Odstrániť poruchy vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie služby Dobry internet, ktoré vznikli na strane podniku.

3.6 Odstrániť poruchy a poškodenia na sieti pri poruche služby alebo na základe oznámenia účastníka. Oznámenie musí účastník oznámiť podniku čo možno najskôr po zistení poruchy telefonicky, e-mailom alebo osobne. Podnik sa zaväzuje nahlásenú poruchu preveriť a odstrániť najneskôr do 3 pracovných dní.

## Článok 6. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb

1. Žiadateľ o službu Dobry internet má právo na uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb na príslušnom predajnom mieste podniku alebo na mieste montáže u žiadateľa.
2. Zmluva o poskytovaní služieb môže byť uzavretá len s jedným účastníkom.
3. Podnik má právo po uplynutí doby viazanosti uvedenej v Zmluve o poskytovaní služby Dobry internet účtovať cenníkovú (štandardnú) cenu, ktorá je vyššia ako cena služby užívanej počas viazanosti na dobu určitú.
4. Ak doba, na ktorú sa služba Dobry internet bude poskytovať nie je v Zmluve o poskytovaní služieb určená, platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas.
5. Zmluvu o poskytovaní služieb podpisuje priamo účastník alebo jeho splnomocnený či zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný sa preukázať originálom alebo overenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje zmluvu jej štatutárny orgán zapísaný do príslušného obchodného alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho orgánu na plnomocenstve musí byť úradne overený.
6. Zmluvu o poskytovaní služieb je možné podpísať aj elektronicky. Elektronický podpis sa stáva rovnocenným s vlastnoručným podpisom.
7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb so žiadateľom, ak
  - 7.1. poskytovanie služieb je na požadovanom mieste alebo rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - 7.2. žiadateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať podmienky Zmluvy, pretože je dlžníkom (v omeškaní) podniku alebo iného podniku, alebo ak podnik, prípadne iný podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a/alebo siete z tohto dôvodu už predtým odstúpil od zmluvy s ním uzatvorenej alebo vypovedal zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
  - 7.3. žiadateľ nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
8. Zmluva o pripojení nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami.
9. Podnik má právo stornovať podpísanú Zmluvu o poskytovaní služieb s účastníkom v prípade, ak nebola vykonaná inštalácia do 60 kalendárnych dní.

## Článok 7. Zmena Zmluvy o poskytovaní služieb

1. Zmluvu o poskytovaní služieb je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve o poskytovaní služieb.
2. Podnik je povinný najneskôr do 30 dní od obdržania písomného alebo emailového návrhu na zmenu Zmluvy o poskytovaní služieb oznámiť účastníkovi akceptáciu alebo odmietnutie zmeny zmluvy. Aplikácia samotnej zmeny zmluvy je považovaná za akceptáciu tejto zmeny.
3. Akceptáciou návrhu účastníka na zmenu zmluvy zo strany podniku sa návrh na zmenu stáva platne uzatvoreným



dodatkom Zmluvy o poskytovaní služieb.

4. Písomná forma dodatku k Zmluve o poskytovaní služieb sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Všeobecných podmienok alebo zmenu ceny služby Dobry internet zo strany podniku. V takomto prípade je dodatok k Zmluve o poskytovaní služieb s účastníkom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny. A za dodatok ku zmluve sa považuje samotná zmena vo Všeobecných podmienkach alebo v Tarife služby Dobry internet.
5. Podnik je povinný oznámiť účastníkovi každú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa má podľa rozhodnutia podniku účastníka týkať, a to spôsobmi stanovenými podnikom (napr. prostredníctvom predajného miesta podniku, internetových stránok podniku, uvedením informácie na faktúre alebo inými spôsobmi podľa úvahy podniku), a to najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena zmluvy, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv, alebo rozšírenie povinností účastníka voči poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve o poskytovaní služieb. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírenie služieb, nahradenie pôvodných služieb novými službami, trvalom znížení ceny služieb, zmenách služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči poskytovateľovi, zvýšenie kvality služieb, zmene názvu, rozsahu a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť či účastník je povinný služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je podnik oprávnený oznámiť účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými podnikom (napr. prostredníctvom predajného miesta podniku, internetových stránok podniku alebo inými spôsobmi podľa úvahy podniku), a to najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny takýchto zmluvných podmienok.
6. Dohoda o zmene zmluvných podmienok medzi podnikom a účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia služieb alebo služieb počas účinnosti zmeny zmluvných podmienok, s ktorými bol účastník oboznámený podľa bodu 5. tohto článku Všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny zmluvných podmienok.
7. Podnik si vyhradzuje právo na predaj alebo zlúčenie podniku / spoločnosti v zmysle platnej legislatívy SR. Nakoľko tento krok neznamená žiadne zhoršenie podmienok pre účastníka, tento sa nepovažuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok.
8. Účastník, ktorý nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo písomnou formou zažiadať o zmenu týchto podmienok a dohodnúť si tak individuálne zmluvné podmienky, a to dorúčením písomnej žiadosti o zmenu v týchto podmienkach najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Zároveň má účastník právo pri zmene zmluvy o poskytovaní služieb zo strany podniku odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvy o poskytovaní služieb účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady; to neplatí, ak ide o zmeny zmluvy o poskytovaní služieb, ktoré
  - a) sú výhradne v prospech účastníka,
  - b) sú výlučne administratívneho charakteru,
  - c) nemajú negatívny vplyv na účastníka, alebo
  - d) vyplývajú z osobitného predpisu.
9. Podnik si vyhradzuje právo dočasne jednostranne zmeniť cenu za poskytovanie služby Dobry internet na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech účastníkov služby Dobry internet (tzv. akcie). V takom prípade podnik o tejto zmene upovedomí účastníkov prostredníctvom masovo komunikačných prostriedkov alebo iným vhodným spôsobom pred dňom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny ceny Tarify služby Dobry internet.
10. Zmena v predmete Zmluvy o poskytovaní služieb je prípustná bez rozdielu, či sa na Zmluvu o poskytovaní služieb vzťahuje záväzok alebo nie. V prípade trvajúceho záväzku je možná zmena s podmienkou, že sa bude jednať o zmenu na Tarif s rovnakou alebo vyššou mesačnou cenou, ako je cena aktuálneho programu. V prípade zmeny Tarifu na Tarif s nižšou mesačnou cenou, ako je aktuálny Tarif počas trvajúceho záväzku bude účastníkovi účtovaný manipulačný

poplatok v zmysle Cenníku. Na základe zmeny Zmluvy o poskytovaní služieb môže byť účtovaný spracovateľský poplatok, či ďalšie poplatky, ak tieto obsahuje zvolený Tarif, alebo prípadná využitá akcia.

## **Článok 8. Zmena v osobe účastníka**

1. K zmene v osobe účastníka môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve o poskytovaní služieb, podpísaného:

1.1 Účastníkom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy o poskytovaní služieb,

1.2 Novým účastníkom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a

1.3 Podnikom, ako poskytovateľom služby,

1.4 Podnik si vyhradzuje právo poplatku za zmenu účastníka v zmysle Cenníku.

2 Podmienkou uzavretia dodatku k Zmluve o poskytovaní služieb, ktorým sa mení osoba účastníka, je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy o poskytovaní služieb sú voči podniku uhradené všetky splatné ceny za verejné služby poskytnuté účastníkom v rámci služby Dobry internet a nový účastník spĺňa všetky podmienky podľa týchto Všeobecných podmienok.

## **Článok 9. Zánik Zmluvy o poskytovaní služieb**

1. Zmluva o pripojení zaniká:

1.1 uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá ak sa jedná o zmluvu na dobu určitú,

1.2 písomnou dohodou zmluvných strán,

1.3 písomnou Výpoveďou zmluvy o poskytovaní služieb podanou účastníkom alebo podnikom,

1.4 písomným odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb zo strany podniku, za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo

1.5 dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočiteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby na základe splnenia rozvázovacej podmienky v týchto Všeobecných podmienkach,

1.6 smrťou Účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho ak ide o fyzickú osobu, ako aj právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu (v prípade fyzickej osoby - podnikateľa platnosť Zmluvy zanikne smrťou Účastníka len v prípade, ak nikto z oprávnených subjektov nepokračuje v živnosti ustanovení zákona č. 455/1990 Zb.). Spoločnosť Dobry internet je oprávnená okamžite, ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby,

2 Zmluvu o poskytovaní služieb uzavretú na dobu neurčitú, na ktorú sa nevzťahuje žiadna zmluvná viazanosť môže účastník vypovedať:

2.1 z akéhokoľvek dôvodu alebo,

2.2 aj bez udania dôvodu.

3 Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu o poskytovaní služieb jednostranne bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú:

3.1 ak podnik ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej

neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby alebo ak nie je prevádzka služby rentabilnou,

3.2 z dôvodu modernizácie verejných elektronických komunikačných služieb, s ktorou je spojené poskytovanie služby Dobry internet podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní služieb,

3.3 ak si účastník preukázateľne neplní záväzky, ktoré mu podpisom Zmluvy vznikajú,

3.4 ak podnik na základe technických zistení príde k záveru, že účastník využíva pripojenie v rozpore so Zmluvou.

4 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Výpovedná lehota sa nevzťahuje na prípady porušenia zmluvných bodov, na základe ktorých môže dôjsť i k porušovaniu všeobecne platných právnych predpisov alebo ak je konanie účastníka v rozpore s dobrými mravmi, alebo pri vypovedaní zmluvy podľa bodu 3 tohto článku. Vtedy môže podnik na základe tohto zmluvu jednostranne vypovedať s okamžitou platnosťou.

5 Podnik môže odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ak účastník

- 5.1. opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- 5.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 8 dní po dni splatnosti,
- 5.3. účastník pripojí telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov, a ani na výzvu podniku ho neodpojí, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená podnikom, ktoré nespĺňa technickú špecifikáciu podniku, nie je odporúčaný podnikom na začlenenie do siete Dobry internet, a ani na výzvu podniku ho neodpojí,
- 5.4. opakovane používa verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
- 5.5. opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.
- 5.6. bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej verejnej služby. V takom prípade písomné oznámenie o zrušení verejnej služby je podnik povinný zaslať účastníkovi najneskôr mesiac pred dňom zrušenia služby; k zániku Zmluvy o poskytovaní služieb dochádza ku dňu účinnosti zrušenia verejnej služby,
- 5.7. sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve o poskytovaní služieb dodatočne preukážu, ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy pre podnik,
- 5.8. 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,
- 5.9. pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s účastníkom sú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
- 5.10. účastník, ktorý požiadal o dočasné prerušenie poskytovania služieb, najneskôr posledný pracovný deň lehoty, počas ktorej bolo poskytovanie služieb dočasne prerušené, nepožiadala spôsobom podľa Všeobecných podmienok o opätovné využívanie služieb.

6 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva.

7 Odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručený druhej strane; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany. Za deň doručenia sa pre účel tohto bodu počíta deň prevzatia zásielky v prípade doporučenej zásielky alebo najneskôr

pätnästy deň odo dňa odoslania listovej zásielky, ak sa táto poskytovateľovi nevráti ako nedoručiteľná.

- 8 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom služby Dobry internet, alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o pripojení. Zmluva o pripojení taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola účastníkom služby Dobry internet.
- 9 Podnik je oprávnený okamžite, ako sa dozvie o skutočnosti, že účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby Dobry internet.
- 10 Podnik nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania služby na základe odstúpenia od Zmluvy o poskytovaní služieb podľa predchádzajúcich bodov.
- 11 Účastník nemá pri akejkoľvek forme ukončenia zmluvy o poskytovaní služieb (ani zo strany účastníka, ani zo strany podniku) nárok na žiadnu náhradu nákladov spojených so zriadením služby Dobry internet.
- 12 Ak má účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, pred ukončením doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, má podnik právo žiadať od účastníka iba kompenzáciu za koncové zariadenie poskytnuté za zvýhodnených podmienok, na základe Zmluvy o poskytovaní služieb a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzavretej spolu so zmluvou o poskytovaní služieb (ďalej len „závislá zmluva“), ak sa účastník rozhodne si predmetné koncové zariadenie ponechať. Akákoľvek kompenzácia podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia. Podnik je povinný najneskôr pri uhradení kompenzácie za zariadenie podľa tohto ustanovenia bezplatne zrušiť akúkoľvek podmienku, ktorá sa týka používania koncového zariadenia v sieťach iných podnikov.
- 13 Podnik a účastník sa dohodli, že porušením záväzku viazanosti vznikne podniku voči účastníkovi právo na zaplatenie vyúčtovanej zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a prevenčnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej podniku v dôsledku porušenia záväzku viazanosti. Celková výška zmluvnej pokuty v prípade nedodržania doby viazanosti podľa bodu 1.3 Zmluvy o poskytovaní služieb sa rovná násobku zvolenej dĺžky viazanosti (počet mesiacov) a ceny služby za mesiac uvedenej v článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb a uplatňuje sa regresívnym spôsobom a platí k prvému dňu doby viazanosti. Konkrétna výška zmluvnej pokuty účtovaná účastníkovi sa bude odvíjať od dĺžky poskytovania služby podľa článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb a momentu porušenia záväzku viazanosti.

Ak príde k porušeniu záväzku viazanosti v prvej polovici lehoty viazanosti, zmluvná pokuta je vo výške podielu 2/3 násobku zvolenej dĺžky viazanosti (počet mesiacov) a ceny služby za mesiac uvedenej v článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb. Zmluvná pokuta sa bude postupne každý mesiac znižovať, čo znamená, že k zníženiu zmluvnej pokuty dôjde po uplynutí každého mesiaca, ktorý sa končí uplynutím dňa, ktorý sa svojím označením zhoduje s dňom zriadenia prístupu k službe podľa článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb, a ak takého dňa v mesiaci niet, tak posledným dňom mesiaca. K znižovaniu zmluvnej pokuty bude dochádzať až do dňa zániku prístupu k službe. Vyúčtovaná zmluvná pokuta bude predstavovať podiel 2/3 celkovej zmluvnej pokuty znížená alikvotné o hodnotu zodpovedajúcu podielu celých mesiacov, ktoré z doby viazanosti uplynuli do zániku prístupu k službe v pomere k počtu mesiacov dojednanej doby viazanosti. Zmluvná pokuta je splatná v lehote uvedenej na faktúre, ktorou je účastníkovi vyúčtovaná.

Ak príde k porušeniu záväzku viazanosti v druhej polovici doby viazanosti, zmluvná pokuta sa bude postupne každý mesiac znižovať, čo znamená, že k zníženiu zmluvnej pokuty dôjde po uplynutí každého mesiaca, ktorý sa končí uplynutím dňa, ktorý sa svojím označením zhoduje s dňom zriadenia prístupu k službe podľa článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb, a ak takého dňa v mesiaci niet, tak posledným dňom mesiaca. K znižovaniu zmluvnej pokuty bude dochádzať až do dňa zániku prístupu k službe.

Vyúčtovaná zmluvná pokuta bude predstavovať výšku celkovej dojednanej zmluvnej pokuty znížená alikvotné o hodnotu zodpovedajúcu podielu celých mesiacov, ktoré z doby viazanosti uplynuli do zániku prístupu k službe v pomere k celkovému počtu mesiacov dojednanej doby viazanosti. Zmluvná pokuta je splatná v lehote uvedenej na faktúre, ktorou je účastníkovi vyúčtovaná.

Uhradením zmluvnej pokuty zaniká dojednaný záväzok viazanosti vo vzťahu k službe podľa článku 1. Zmluvy o poskytovaní služieb. Podnik je oprávnený požadovať náhradu škody spôsobenej porušením záväzku viazanosti, pre prípad ktorej bola dojednaná a vyúčtovaná zmluvná pokuta, len vo výške presahujúcej sumu vyúčtovanej zmluvnej pokuty.

14 Pre prípad uzavretia zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predávajúceho poučuje a informuje podnik účastníka, že:

- a) účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy,
- b) účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u podniku v listinnej podobe; na uplatnenie práva účastníka na odstúpenie od zmluvy stačí jednoznačne písomne formulované vyhlásenie účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy,
- c) účastník môže na odstúpenie od zmluvy použiť formulár, ktorý je dostupný online na stránke: [https://www.netcon.sk/wp-content/uploads/vypoved\\_zmluw.ndf](https://www.netcon.sk/wp-content/uploads/vypoved_zmluw.ndf)
- d) ak účastník odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 21, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

## Článok 10. Cena a platobné podmienky

1. Cena za službu je dojednaná v Zmluve o poskytovaní služieb.
2. Pri výpovedi alebo odstúpení od Zmluvy o poskytovaní služieb zo strany účastníka alebo pri odstúpení od zmluvy zo strany podniku, sa účastníkovi pri predplatení služieb nevracia pomerná časť cien, ktorá prislúcha obdobiu, po ktoré už služba bola účastníkovi poskytovaná.
3. Všetky ceny za poskytnutie služby Dobry internet sú účastníkovi vyúčtované spravidla mesačne, tzv. faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o poskytovaní služieb dohodnuté inak či osobitným interným predpisom určené inak.
4. Účastník je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované verejné telekomunikačné a ostatné prislúchajúce služby, HW a ostatné príslušenstvo v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní, faktúre, termíne v splátkovom kalendári, resp. upomienke.
5. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je podnik oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania všetkých platieb účtovaných účastníkovi zodpovedajúci príslušnej úrokovej sadzbe zverejnenej Národnou Bankou Slovenska pre dotknuté obdobie z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
6. Ak nie je faktúra uhradená včas, je účastníkovi doručená upomienka. Upomienka môže byť vo forme SMS, emailu, listu zaslaného poštou.
7. Každá odoslaná upomienka je spolplatnená individuálne v zmysle Cenníku. Cena upomienky nepredstavuje sankciu za neuhradenie dlžnej čiastky, ale náklad na vystavenie a doručenie upomienky.
8. Ak dôjde k obmedzeniu služby Dobry internet z dôvodu neuhradenia faktúr vystavených podnikom, nepovažuje sa toto za úplné pozastavenie služby a teda poskytovateľovi nezaniká nárok na účtovanie poplatkov, ktoré vyplývajú účastníkovi zo zmluvy o poskytovaní služieb. Takéto obmedzenie je považované len za ďalšiu sankciu z dôvodu

neuhradenia faktúr.

9. Účastník môže osobitným dokladom splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené účastníkovi a zasielané na adresu určenú v Zmluve o poskytovaní služieb (ďalej len „adresát“). Účastník výlučne zodpovedá zato, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované verejné služby vyúčtované v príslušnom vyúčtovaní bude uskutočnená v lehote splatnosti. Záväzok účastníka zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet podniku.
10. Účastník je povinný pre správnu identifikáciu platby uskutočniť platbu so správnym variabilným symbolom. Ak tak nespraví a nezabezpečí ani včasnú identifikáciu platby, ktorú nie je podľa variabilného symbolu možné identifikovať a následne obdrží upomienku, táto sa považuje za oprávnenú a účastník sa zaväzuje znášať prípadné poplatky súvisiace s upomienkou.
11. Podnik má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované verejné služby.
12. Pri prerušení poskytovania služby Dobry internet, trvajúcim nepretržite dlhšie, než 96 hodín od nahlásenia poruchy, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, podnik vráti pomernú časť z už i zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife služby Dobry internet alebo v Zmluve o poskytovaní služieb. Podmienkou je, že účastník včas ohlási takéto prerušenie na telefónnom čísle technickej podpory a, že pri lokalizácii a odstraňovaní poruchy poskytne potrebnú súčinnosť a účastník si uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby Dobry internet. Doba prerušenia poskytovania služby Dobry internet sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a podnikom overené a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. V prípade, ak bolo odstránených viacero porúch trvajúcich dlhšie ako 96 hodín od nahlásenia takejto poruchy v tom istom fakturačnom období, môže účastník uplatňovať vrátenie pomernej časti ceny za každú poruchu, ktorá trvala nepretržite dlhšie, ako 1 kalendárny deň.
13. Podnik má nárok na úhradu nákladov ktoré v spojitosti so zriadením služby Dobry internet vzniknú a to najmä úhradu zriaďovacieho poplatku, použitého materiálu, vykonaných montážnych a inštalačných prác a cestovných nákladov.
14. Ak účastník odstúpi od návrhu na uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb a podnik už začal práce spojené so zriadením, je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi zriaďovací poplatok podľa platnej Tarify služby Dobry internet so zohľadnením všetkých aj dodatočných nákladov na prípadnú demontáž už začatej inštalácie.
15. Podnik má nárok na úhradu Cenníkom stanovenej čiastky za prenájom, ktorý je účastníkovi za účelom využívania internetového pripojenia zapožičaný. Jedná sa o všetky aktívne prvky, teda najmä klientsku jednotku, switche, Wi-Fi routery a pod.
16. Podnik má nárok na úhradu nákladov spojených so spracovaním zmlúv a ich zmien, s vystavovaním opisov dokladov, s doručovaním listových zásielok a odosielaním SMS správ v rozsahu a výške stanovenej Cenníkom.
17. V prípade zmeny odberného miesta počas trvajúceho záväzku (viazanosti) Zmluvy, na miesto, na ktorom nie je možné službu poskytovať - podľa článku 2 bodu 4, nastane výpoveď Zmluvy zo strany klienta. Podnik je v takomto prípade predčasnej výpovede Zmluvy počas viazanosti oprávnený nárokovať si poplatok 59€ za počiatočnú inštaláciu služby.

## **Článok 11. Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov**

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:
  - 1.1 obsah prenášaných správ,
  - 1.2 údaje komunikujúcej strany, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu ak sú spojené s údajmi podľa bodu 1.1, 1.3. a 1.4. tohto článku; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

- 1.3 prevádzkové údaje,
  - 1.4 lokalizačné údaje..
- 2 Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
  - 3 Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Regulačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov.
  - 4 Podnik je povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.
  - 5 Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí inými osobami ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom elektronickej komunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú:
    - 5.1 pôvodcu zlomyseľného volania,
    - 5.2 pôvodcu šírenia poplašnej správy alebo výhražných informácií,
    - 5.3 pôvodcu volania zneužívajúceho verejnú elektronickú komunikačnú službu využitím telekomunikačného zariadenia vo svoj prospech na ujmu podniku alebo tretej osoby,
    - 5.4 koncových telekomunikačných zariadení, z ktorých sa uskutočnili volania podľa bodov 5.1. až 5.3
  - 6 Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.
  - 7 Podnik na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov ziskava a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
    - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
    - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby - podnikateľa,
    - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
    - d) emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.
  - 8 Podnik je oprávnený používať tieto údaje pre účely prevádzkovania verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo prepojenia sietí alebo prístupu k sieti, výberu iného podniku, marketingové účely a k poskytovaniu verejnej telefónnej služby a súvisiacich činností. Podnik je oprávnený spracovávať tieto údaje za účelom ich prenosu mimo územia SR v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
  - 9 Podnik je oprávnený spracovávať osobné údaje účastníka počas trvania zmluvného vzťahu aj po skončení zmluvného vzťahu, ak je to potrebné na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

- 10 Podnik je oprávnený získavať, spracúvať, poskytovať a prenášať prevádzkové a lokalizačné údaje užívateľa na marketingové účely. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom a len v rozsahu a počas doby potrebnej na marketing služieb a zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou. Podnik je povinný informovať účastníka pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
- 11 Podnik je oprávnený spracúvať a poskytnúť údaje účastníka, vrátane osobných údajov tretej osobe za účelom vymáhania pohľadávok, resp. uplatnenia zákonných práv alebo chránených záujmov, uplatnenia právnej zodpovednosti dotknutej osoby, napr. postúpenie pohľadávok a to aj po skončení zmluvného vzťahu.
- 12 Podnik je oprávnený poveriť spracúvaním osobných údajov tretiu osobu (sprostredkovateľa), ktorý bude spracúvať osobné údaje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, v mene podniku alebo priamo spracúvať pre účely napr. marketingovej komunikácie, výroby a distribúcie propagačných materiálov; vymáhania a inkasovania pohľadávky podniku voči účastníkovi ako aj pre prípadné potreby účastníkov týkajúce sa vybavenia ich žiadosti o poskytnutie výpisov prenesených dát a pod. Sprostredkovateľ alebo podnik je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a za podmienok dojednaných s podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.

## **Článok 12. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán**

### **1. Rozsah zodpovednosti podniku:**

- 1.1 Podnik zodpovedá účastníkovi za škody, ktoré mu podnik spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich jemu z platnej Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o poskytovaní služieb a vo Všeobecných podmienkach.
- 1.2 Zodpovednosť podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia verejnej elektronickej komunikačnej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za verejnú elektronickej komunikačnú službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia služby. Podnik nie je povinný nahradiť účastníkovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú verejnú elektronickej komunikačnú službu.
- 1.3 Podnik nezodpovedá za škody spôsobené účastníkovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve podniku, prostredníctvom ktorého je účastníkovi poskytovaná verejná telekomunikačná služba alebo výpadkom tejto služby.
- 1.4 Podnik nezodpovedá za výpadok alebo obmedzenie služieb Dobry internet ani za následné škody a prípadný ušlý zisk, ktoré účastník spôsobil nekorektným zásahom v delegovanej administrácii služieb elektronickej pošty, webhostingových služieb alebo doménových služieb.
- 1.5 Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli účastníkovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ a nezodpovedá za bezpečnosť, poškodenie či zneužitie obsahu údajov, informácií, elektronickej súborov a dát prenášaných a vystavených prostredníctvom siete internet alebo siete Dobry internet v súvislosti s využívaním služby Dobry internet počas prenosu aj bez prenosu sieťou.
- 1.6 Podnik nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť ako aj za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií, pochádzajúcich zo siete internet alebo Dobry internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo podnikom.
- 1.7 Podnik nezodpovedá za škody, ktoré účastník spôsobí v sieti internet, Dobry internet alebo tretím osobám, a to



neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaní nevyžiadanych správ, zdieľaním nelegálneho SW, filmov, hudby a iných údajov alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, služby Dobry internet, alebo iným neoprávneným konaním.

- 1.8 Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá podľa Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok, nahradiť účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk.
- 1.9 Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností podniku bolo spôsobené konaním účastníka. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 1.10 Podnik je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť účastníkovi škodu buď finančne, alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 1.11 Podnik nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prezradením hesla k pripojeniu účastníkov.
- 1.12 Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve podniku a prostredníctvom ktorých je služba Dobry internet poskytovaná.
- 1.13 Na registráciu domény druhej úrovne účastník nemá právny nárok. Je možná len za podmienok definovaných správcom národnej domény „.sk“ (SK-NIC). Podmienky je možné získať na internetovej adrese [www.sk-nic.sk](http://www.sk-nic.sk).
- 1.14 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Podnik nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho dátovej sieti Dobry internet, ktoré poskytujú tretie strany.
- 1.15 Podnik ďalej nezodpovedá:
  - 1.15.1 za škodu, ktorá vznikla z dôvodu vírusu, ktorý obsahoval e-mail účastníka, alebo bol súčasťou e-mail-u účastníka alebo prehliadanej stránky,
  - 1.15.2 za škodu ktorá vznikla vymazaním e-mailu, ktorý bol antivírusovým alebo antispýwarovým softwarom identifikovaný ako zavírený či nevyžiadaný e-mail a to aj v prípade, že e-mail v skutočnosti nebol vírusom infikovaný alebo bol očakávaný a v poriadku,
  - 1.15.3 za stratu alebo poškodenie údajov, informácií, elektronických súborov a dát účastníka ani za prípadný ušlý zisk.
- 1.16 Podnik nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností účastníka bolo spôsobené konaním podniku alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol podnik povinný. Podnik nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 1.17 Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia elektronickej správy pomocou elektronickej pošty, ak toto bolo spôsobené treťou stranou, alebo akýmikoľvek obmedzeniami v nastavení smtp resp. pop3 v sieti Dobry internet alebo internet.
- 1.18 V prípade, ak je služba poskytovaná s agregáciou alebo (a) s FUP, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov služby. Z uvedených dôvodov zaručuje podnik účastníkovi v prípade služby

poskytovanej s agregáciou alebo FUP časovú dostupnosť služby, nie však kapacitnú dostupnosť služby.

- 1.19 S ohľadom na charakter siete Dobry internet a jej hardwarové riešenie, môžu byť parametre niektorých služieb závislé na počasí a poveternostných podmienkach. Podnik neručí preto za ich úplné dodržanie za každých podmienok s ohľadom na uvedenú skutočnosť, zároveň sa ale zaväzuje všetkými dostupnými prostriedkami, ktoré nebudú mať vplyv na ekonomiku prevádzky služby tieto vplyvy minimalizovať a potláčať pre zabezpečenie čo najoptimálnejších parametrov služieb poskytovaných v rámci siete Dobry internet.
- 1.20 Podnik nezodpovedá za žiadne škody, ktoré vznikli účastníkovi služby Dobry internet, alebo tretej osobe v súvislosti s využívaním služby Dobry internet, spôsobené nedostatočnou ochranou PC, resp. rádiovkej prípojky pred vírusmi, sparnom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií.
- 1.21 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá je spôsobená účastníkovi používaním služby, resp. zariadením, umožňujúcim prístup do siete Internet, ktoré bolo namontované v súlade s rozhodnutím účastníka po oboznámení so všetkými podmienkami a požiadavkami montáže.
- 1.22 Podnik nie je zodpovedný za výpadky spôsobené mimo jeho siete, ale zaväzuje sa ich čo najrýchlejšie odstrániť, ak je toto v jeho možnostiach.
- 1.23 Podnik dáva účastníkovi do užívania klientske zariadenie a prípadne ďalší HW. Podnik poskytuje HW, účastník zabezpečuje jeho revízie. Nakoľko je HW montovaný pre účely a spôsobom stanoveným účastníkom, preberá zároveň plnú zodpovednosť za prevádzku týchto zariadení a je povinný nahlásiť akúkoľvek závalu či iný stav na HW, ktorý by mohol spôsobiť technické problémy či majetkové alebo iné škody, ujmy.
- 1.24 V prípade, ak je niektorá časť siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba Dobry internet závislá na ostrovnom systéme napájania (solárny systém) bez vlastnej elektrickej prípojky, môže byť celková prevádzka, kvalita a dostupnosť služby ovplyvnená (v súlade s bodom 1.19 tohto článku) poveternostnými podmienkami a to najmä slnecnosťou dní a od toho vyplývajúcimi rezervami v rámci napájacích systémov. V tomto prípade nie je možné zo strany podniku garantovať nepretržitosť prevádzky a prípadné odstávky služby v dôsledku výpadku napájania nie sú chápané ako porucha a tiež sa nezarátavajú do poskytovaných garancií dostupnosti a kvality služieb.

## 2 Rozsah zodpovednosti účastníka:

- 2.1 Účastník, ktorý neoprávnene využíva službu Dobry internet alebo telekomunikačné zariadenia podniku, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify služby Dobry internet za čas neoprávneneho využívania služby, resp. telekomunikačného zariadenia.
- 2.2 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočíнал tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku služieb alebo sietí a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb, inak zodpovedá za škodu, ktorú tým podniku spôsobil.
- 2.3 Účastník má právo uplatniť si v prípade poruchy rádiového zariadenia reklamáciu v zákonnej záručnej lehote na mieste predaja.
- 2.4 Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho telekomunikačnom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré účastník poskytovateľovi spôsobí.
- 2.5 Účastník nahrádza škodu finančným vyrovnaním; ak však o to podnik požiada a ak je to možné a obvyklé, účastník nahradí škodu uvedením do pôvodného stavu.
- 2.6 Účastník zodpovedá za utajenie svojho hesla k akejkoľvek službe Dobry internet za jeho zneužitie a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesla je účastník povinný bezodkladne

požiadať podnik o zmenu hesla.

- 2.7 Účastník je zodpovedný za obsah www stránok či iných prevádzkovaných služieb a serverov, ktoré nahral, vystavuje a prevádzkuje a nesie plnú právnu zodpovednosť.
- 2.8 Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet, Dobry internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, služby Dobry internet, alebo iným neoprávneným konaním.
- 2.9 Účastník zodpovedá za ochranu svojho PC, resp. rádiovkej prípojky pred vírusmi, sparnom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií, ako aj za všetky škody ktoré mu v súvislosti s týmto vzniknú.
- 2.10 Účastník sa zaväzuje skontrolovať softwarový a hardwarový stav svojho koncového zariadenia skôr, ako oznámi poskytovateľovi poruchu funkčnosti služby. V prípade, že bude pri servisnom zásahu po oznámení účastníkom odstránená chyba na jeho strane, ktorá prerušenie funkčnosti spôsobila, je účastník povinný uhradiť v splatnosti čiastku fakturovanú podnikom v zmysle jeho obchodných podmienok a aktuálneho Tarifu a Cenníku.
- 2.11 Účastník prehlasuje, že všetky zariadenia ako i káblové zvody umiestnené v súvislosti so zriadením alebo akýmkoľvek zmenami internetovej prípojky boli vykonané v súlade s jeho súhlasom a rozhodnutím a na jeho vlastnú zodpovednosť v plnom rozsahu. Účastník berie na vedomie, že ak toto rozhodnutie nebolo v súlade s platnými normami alebo inými bezpečnostnými alebo právnymi predpismi, je za toto zodpovedný výhradne účastník.

### **Článok 13. Reklamačný poriadok**

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú, resp. požadovanú službu alebo kvality poskytnutej služby či reklamáciu vo veci funkčnosti dodaných zariadení.
2. Reklamácia bude posudzovaná a vybavovaná v zmysle Reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok elektronickej komunikačnej služby Dobry internet podnik služieb, podnik je neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných podmienok.

### **Článok 14. Doručovanie písomností**

1. Písomnosti, ktoré sú podnik alebo účastník povinní doručiť druhej strane na základe Zákona o elektronických komunikáciách, Zmluvy o poskytovaní služieb alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o poskytovaní služieb alebo v Reklamačnom poriadku. Podnik je oprávnený doručovať písomnosti aj zaslaním do e-mailovej schránky účastníka. Oznam sa považuje za doručený, ak odosielateľ (t.j. podnik) dostane do svojej emailovej schránky automatické oznámenie o doručení alebo prečítaní správy.
2. Po uzavretí Zmluvy o poskytovaní služieb je účastník povinný písomne oznámiť poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená, ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac, ako 1 mesiac) je účastník povinný písomne podniku túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre účastníka.
3. V prípade, že účastník v Zmluve o poskytovaní služieb splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
4. Ak faktúra nie je účastníkovi doručená do 5 dní po skončení fakturačného obdobia je povinný túto skutočnosť oznámiť

na adresu podniku, príp. na kontaktnom telefónnom čísle uvedenom na Zmluve o poskytovaní služieb. V prípade, že tak účastník v lehote 10 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručенú posledným dňom tejto lehoty. Ak účastník v tejto lehote oznámi poskytovateľovi nedoručenie faktúry, bude mu doručенá kópia faktúry.

5. V prípade písomností, upomienok odstúpenia od zmluvy či ďalších úkonov, zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb, ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručенé účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe) po 3 dňoch od odoslania zásielky, ak sa táto nevráti odosielateľovi. Rovnako sa zásielka považuje za doručенú aj ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo nebolo možné účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve o poskytovaní služieb zistiť a doposlanie nie je možné.
6. Za písomnosti riadne doručенé účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručенé náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok Slovenskej pošty, a.s.

## **Článok 15. Osobitné ustanovenia**

1. Podnik si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky, Tarifu a Cenník služby Dobry internet. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify služby Dobry internet sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny Všeobecných podmienok a Tarify služby Dobry internet účastníkom postupovať podľa Článku 7., bodov 5.,6.,7.,8.,9., a to v závislosti od toho, či zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify služby Dobry internet bude predstavovať podstatnú zmenu zmluvných podmienok alebo inú zmenu zmluvných podmienok.

## **Článok 16. Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Civilného sporového poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
3. Vzťahy medzi účastníkmi a podnikom, ktoré nie sú upravené v Zákone o elektronických komunikáciách, v platnej Zmluve o poskytovaní služieb, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife služby Dobry internet, sa riadia Obchodným zákonníkom č.513/1991 Zb. v platnom znení.

## **Článok 17. Prechodné a záverečné ustanovenia**

1. Žiadosti o zriadenie služby Dobry internet, podané pred dňom účinnosti týchto Všeobecných podmienok, sa považujú za návrhy žiadateľov na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb. Podnik je v takomto prípade povinný najneskôr do 60 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti týchto Všeobecných podmienok uzavrieť so žiadateľom Zmluvu o poskytovaní služieb, resp. odmietnuť jej uzavretie z dôvodov, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
2. Vzťahy, ktoré vznikli podľa doterajších predpisov a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet medzi podnikom a užívateľmi sa považujú za Zmluvy o poskytovaní služieb.
3. Tieto Všeobecné podmienky dňom účinnosti rušia a nahradzujú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet.
4. Všeobecné podmienky sú zverejnené na mieste predaja, ako aj na webovej stránke podniku alebo na stránke verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet [www.netcon.sk](http://www.netcon.sk).

## **Článok 18. Alternatívne riešenie sporov**

1. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže

po reklamačnom konaní predložiť spor s podnikom Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej aj "úrad") na mimosúdne riešenie orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa § 127 Zákona o elektronických komunikáciách.

2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak podnik na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie mimosúdného alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
  - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj adresu elektronickej pošty a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
  - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo organizácie a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
  - c) názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
  - d) predmet sporu,
  - e) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - f) návrh riešenia sporu,
  - g) dátum, kedy sa účastník obrátil na podnik so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s podnikom bol bezvýsledný,
  - h) 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
4. Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. K návrhu účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
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 dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
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.
7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov je upravený zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## **Článok 19. Hardware používaný pri poskytovaní služby Dobry internet, vlastníctvo a zásahy do inštalácie**

1. Zariadenia dodané pri zriadení internetového pripojenia, ktoré sú uvedené na montážnych a odovzdávacích protokoloch ostávajú majetkom podniku a sú účastníkovi zapožičané. Tieto je účastník povinný pri ukončení zmluvy kompletne a v nepoškodenom stave vrátiť v kancelárii / predajnom mieste spoločnosti do 10 dní od ukončenia zmluvy. Ak v uvedenej lehote nedôjde k ich odovzdaniu, vyjadruje účastník záujem o odkúpenie zariadení. Účastník je povinný strpieť pri ich odovzdaní otestovanie, inak nesie zodpovednosť za prípadné dodatočne zistené vady.
2. Výzva na odovzdanie zariadenia je považovaná za jednoúčelové poverenie na zásah do klientskej prípojky a jej demontáž. Pri tomto úkone, výhradne na základe výzvy tak nebude účtovaná žiadna sankcia za zásah do inštalácie



prípojky. Ak bude vykonaná demontáž alebo vyzdvihnutie HW technikom spoločnosti, budú práce spoplatnené v zmysle Cenníku v režime nezáručných prác a cestovných nákladov.

3. Akýkoľvek hardware, ktorý sa stáva majetkom účastníka sa ním stáva výhradne na základe riadne vystavenej faktúry po jej úhrade zo strany účastníka.

## **Článok 20. Záverečné ustanovenie**

1. Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Dobry internet nadobúdajú účinnosť dňa 01.01.2025 v Trnave.

Dobry internet s. r. o., so sídlom A. Žarnova 7803/11C, 917 02 Trnava, Slovenská republika, IČO: 55 844 171, DIČ: 2122147247, IČ DPH: SK2122147247 zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka č.: 58450/T.