

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SLUŽBYT,s.r.o.

Všeobecné obchodné podmienky na poskytovanie služieb verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet a reklamačný poriadok (ďalej len VOP)

vydané podľa ustanovenia § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, Občianskeho zákonníka a § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

PRVÁ ČASŤ - ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok I - Úvodné ustanovenia

1. Účel, predmet a rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán sa riadia týmito všeobecnými podmienkami.
2. Spoločnosť SLUŽBYT,s.r.o. , so sídlom 089 01 Svidník ,ul. Karpatská 56, IČO: 316 75 361, mail: sluzbyt@sluzbyt.sk, tel.: 054 / 75 222 50, zapísaná v Obchodnom registri OS PO., v odd. Sro, vložka č. 1185/P (ďalej len „poskytovateľ“) v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických omunikáciách (ďalej len „zákon“), so Všeobecným povolením Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č.1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb podnikom a v rozsahu licencie udelenej Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb vydáva všeobecné podmienky na poskytovanie služieb verejnej elektronickej komunikačnej služby internet (ďalej len „VOP“), ktoré upravujú podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby internet poskytovateľom, ako aj vzájomné práva a povinnosti poskytovateľa a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú poskytovateľa o poskytovanie služby internet a uzavru s ním zmluvu o pripojení (ďalej len „účastník“ alebo „zaujemca“). Rozsah poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby internet, práva a povinnosti účastníka a poskytovateľa a ich zodpovednosť vyplývajú z týchto VOP a zmluvy o pripojení.
3. Tieto VOP vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi poskytovateľom a účastníkom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej služby sprostredkovania prístupu do siete internet medzi poskytovateľom a účastníkom tejto verejnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito VOP platne uzavreli s oskytovateľom zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej služby sprostredkovania prístupu do siete internet.
4. Právne vzťahy medzi poskytovateľom a účastníkom založené príslušnou zmluvou o pripojení, v týchto VOP a zmluve o pripojení bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ostatných platných predpisov Slovenskej republiky.

Článok II - Definície pojmov

1. Obchodná spoločnosť SLUŽBYT,s.r.o. , so sídlom 089 01 Svidník ,ul. Karpatská 56, IČO: 316 75 361, mail: sluzbyt@sluzbyt.sk, tel.: 054 / 75 222 50, zapísaná v Obchodnom registri OS PO., v odd. Sro, vložka č. 1185/P, je poskytovateľom elektronických komunikačných sietí a služieb účastníkovi na základe zmluvy o pripojení, sa ďalej označuje len poskytovateľ.
2. Fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala podľa týchto VOP poskytovateľa o uzatvorenie zmluvy o pripojení, sa ďalej označuje len záujemca.
3. Fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie služieb poskytovateľom na základe zmluvy o pripojení, sa ďalej označuje len účastník.
4. Medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť, sa ďalej označuje len internet.
5. Sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a používaných poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb sietí, sa

ďalej označuje len SLUŽBYT,s.r.o..

6. Dokument o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa poskytovateľ zaväzuje pripojiť účastníka do SLUŽBYT,s.r.o. a poskytovať účastníkovi dohodnuté komunikačné služby, účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do siete SLUŽBYT,s.r.o. poskytovateľovi a za využívanie služieb, sa ďalej označuje len zmluva o pripojení.

7. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi poskytovateľom a účastníkom po uzavretí zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie komunikačných služieb poskytovateľa účastníkovi podľa týchto VOP, sa ďalej označuje len ako dodatok.

8. Fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním služieb poskytovateľa, sa ďalej označuje len servisný technik.

9. Písomný dokument, na základe ktorého účastník podpisom potvrdí začatie poskytovania služieb a dňom podpisu začína plynúť prvý deň poskytovania služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické zariadenia poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytuje komunikačné služby, sa ďalej označuje len preberací protokol.

10. Tarifa služieb poskytovateľa, ktorá obsahuje tarify za komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce zo zmluvy a VOP, sa ďalej označuje len ako cenník služieb.

11. Súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť účastníka do siete SLUŽBYT,s.r.o.. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete SLUŽBYT,s.r.o. a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení, sa ďalej označuje len zriadenie pripojenia.

12. Poplatok, ktorý zaplatí účastník za aktiváciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb, sa ďalej označuje len ako aktivačný poplatok.

13. Poplatok, ktorý zaplatí účastník za zriadenie pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v zmluve, sa ďalej označuje ako zriaďovací poplatok.

14. Úkon poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní účastníkovi využívanie komunikačných služieb, sa ďalej označuje ako dočasné prerušenie poskytovania služieb.

15. Stav služby, kedy účastník nemôže využívať služby, resp. kedy služby nedosahujú dohodnutú úroveň parametrov služieb, keď pritom poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane účastníka, sa ďalej označuje ako porucha.

16. Súhrn úkonov a činností poskytovaných poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy, za ktoré sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s účastníkom, sa ďalej označuje ako servis.

17. Doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania poruchy, ktorá zahŕňa aj prípravnú fázu odstraňovania poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej poruchy, sa ďalej označuje ako doba zásahu.

DRUHÁ ČASŤ

PREDMET ZMLUVY, ZMLUVA, ZMLUVNÉ PODMIENKY, POSKYTOVANIE SLUŽBY

Článok III - Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy sú:

a) záväzok poskytovateľa zriadiť pripojenie účastníka do siete internet a poskytovať účastníkovi počas trvania zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve v spojení s VOP,

b) záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa zmluvy odplatu vymedzenú podľa platného cenníku služieb a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve a týchto VOP alebo ako z týchto dokumentov vyplývajú.

2. Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto VOP a platný cenník a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady

požadované poskytovateľom a vyjadrí súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie zmluvy pre účely vykonávania elektronických komunikácií.

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 v samostatnom zmluvnom dokumente.

Článok IV - Uzavretie zmluvy

1. Zmluva môže byť uzavretá len s jedným záujemcom. Zmluvu podpisuje priamo záujemca alebo jeho splnomocnený či zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s 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 inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

2. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie zmluvy so záujemcom, ak účastník odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania verejnej elektronickej komunikačnej služby SLUŽBYT, s.r.o. a ak nepredloží všetky doklady požadované poskytovateľom na jej uzavretie. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie zmluvy tiež v prípade, ak účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v zmluve, VOP a cenníku služieb, alebo preto, že je dlžníkom poskytovateľa.

3. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu tiež v prípade, ak je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby SLUŽBYT, s.r.o. v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné.

4. V prípade, že poskytovateľ šetrením vykonaným po uzatvorení zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia a poskytovania služieb v dohodnutom mieste, dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzatvorenej zmluvy. Účastník ani poskytovateľ v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom zmluvy.

5. Zmluva 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.

Článok V - Zmluvné podmienky

1. Pripojenie do siete internet v o Svidníku je nepretržité a časovo neobmedzené.

2. Pripojenie do siete internet je možné bez viazanosti, prípadne s viazanosťou. Účastník nie je vlastníkom zariadenia na príjem signálu, špecifikovaného v zmluve o pripojení, v preberacom protokole. Vlastníkom je poskytovateľ. Po ukončení platnosti zmluvy je užívateľ povinný vrátiť zariadenia na príjem signálu, špecifikovaného v zmluve o pripojení, v preberacom protokole.

Článok VI - Poskytovanie služby

1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ účastníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v čl. VII ods. 2 VOP /ďalej len vybavenie alebo sieť SLUŽBYT, s.r.o. sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou tých, ktoré sú vo vlastníctve účastníka. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, doplňovať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od účastníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti účastníka, resp. ním poverenej osoby). Zaplatením ceny zariadenia sa toto stáva majetkom účastníka a účastník s ním môže nakladať podľa vlastného uváženia a poskytovateľ nie je oprávnený ho odobrať účastníkovi.

2. Zariadenie poskytovateľa sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronickej služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, koncové miesto, káblový modem, vedenia). Káblový modem je

zariadenie poskytovateľa a pripája sa medzi počítač a koncové miesto. Koncové miesto je účastnícka prípojka k sieti, koncový bod siete poskytovateľa. Koncové miesto sa nachádza vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v zmluve ako Miesto inštalácie.

3. Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služieb, prostredníctvom ktorého budú služby využívané. Poskytovateľ zodpovedá výlučne za funkčnosť prístrojov vo vlastníctve poskytovateľa.

4. Účastník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v čl. VII ods. 2 VOP z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Účastník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Účastník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených, resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Účastník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto odcudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.

5. Účastník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté, resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

6. Účastník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov, resp. doplnkových služieb spojených s používaním služieb, ktoré nesúvisia s odstraňovaním závad či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka služieb.

7. Účastník je oprávnený využívať pri poskytovaní služby svoje koncové zariadenie pod podmienkou kompatibility so sieťou poskytovateľa. Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za funkčnosť svojho zariadenia.

Článok VII - Podmienky neposkytovania služby

1. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutný čas prerušiť v potrebnom rozsahu poskytovanie služby podľa ustanovení zákona a VOP, resp. obmedziť poskytovanie týchto služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, a to najmä z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, krízových situácií, a taktiež aj pre výkon práv potrebných na prevádzku, údržbu a opravu siete SLUŽBYT, s.r.o. alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v sieti SLUŽBYT, s.r.o. alebo v prípade „vis maior“ (napr. porucha, ktorá vznikne následkom živeľnej pohromy, nepriaznivého počasia a pod.). Na tieto skutočnosti bude účastník upozornený v súlade s VOP. Takýmto prerušením sa poskytovateľ nedostane do omeškania a inak neporuší svoje povinnosti voči účastníkovi.

2. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby podľa ustanovení zákona a VOP bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy a VOP z dôvodu:

a) jej zneužívania (napr. ak sa preukáže, že účastník po uzavretí zmluvy je dlžníkom poskytovateľa alebo ak sa dodatočne po uzavretí zmluvy vyskytne dôvod na odmietnutie uzavretia zmluvy s účastníkom uvedený vyššie), a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,

b) došlo k poškodeniu technického zariadenia v mieste inštalácie bez zavinenia zo strany poskytovateľa, alebo došlo k poškodeniu technického zariadenia poskytovateľa bez zavinenia zo strany poskytovateľa

c) nezaplatenia splatnej odplaty alebo jej akejkoľvek časti podľa podmienok stanovených zmluvou a VOP, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky poskytovateľa zodpovedajúcej takémuto záväzku účastníka, vrátane jej všetkého príslušenstva alebo do zániku zmluvy po predchádzajúcom upozornení a uplynutí lehoty uvedenej v upozornení, alebo,

d) vis maior

3. Poskytovateľ je oprávnený okamžite zastaviť poskytovanie služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, a to v prípade, ak účastník zneužije poskytovanie služby, a to najmä keď sa po uzavretí zmluvy preukáže, že účastník sa prostredníctvom poskytovanej služby zúčastňuje akejkoľvek

nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity a to najmä pripájanie iných technických zariadení priamo na technické zariadenie, ktorá je v rozpore s platnými predpismi Slovenskej republiky a podmienkami dohodnutými v zmluve, resp. v rozpore s VOP.

4. V prípade, že poskytovateľ preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle čl. VII ods. 1 až 3 VOP, poskytovanie služby účastníkovi, nezakladá toto konanie poskytovateľa povinnosť zaplataenia akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady účastníkovi.

5. V prípade opätovného poskytovania služby podľa zmluvy, po odpadnutí dôvodu určeného v v čl. VII ods. 2 VOP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi náklady s tým spojené podľa zmluvy a cenníka platného v čase opätovnej aktivácie služby pre účastníka, bez zmeny podmienok zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

TRETIA ČASŤ

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A ÚČASTNÍKA, TECHNICKÁ PODPORA A NAHLÁSENIE PORUCHY

Článok VIII - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je oprávnený:

- a) požadovať zaplataenie ceny za sprístupnené a poskytnuté služby podľa zmluvy a podľa cenníka služieb,
- b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služieb z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky,
- c) zmeniť poskytované služby po predchádzajúcom oznámení zmeny účastníkovi v zmysle VOP,
- d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb a takto zmenenú cenu požadovať od účastníka po predchádzajúcom upovedomení účastníka o zmene ceny v zmysle VOP ; zmenu cenníkových sadzieb oznámi poskytovateľ účastníkovi najneskôr jeden mesiac dní pred začiatkom účinnosti týchto zmien,
- f) prevádzkať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služieb, opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti účastníka alebo osoby blízkej účastníkovi, resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení účastníka,
- g) v prípade porušenia povinností účastníka vyplývajúcich zo zmluvy a týchto VOP a po predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu odpojiť účastníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci zmluve a VOP.

2. Poskytovateľ je povinný:

- a) uzavrieť zmluvu a pripojiť účastníka , ak nie je dôvod na odmietnutie poskytovania služieb v zmysle týchto VOP alebo zákona, a poskytovať služby účastníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
- b) udržiavať sieť multifunkčných rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
- c) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu dohodnutých zmluvných podmienok s účastníkom a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií , ak túto zmenu neakceptuje, oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
- d) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- e) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služieb (ďalej len „vada“) s výnimkou prípadov, že účastník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je účastník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady (servisné poplatky) podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady.

3. Účastník je oprávnený:

- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služieb podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VOP,
- b) požadovať zmeny v rozsahu služieb za úhradu podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa,
- c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcim bez

prestávky po dobu dlhšiu ako 48 hodín, je účastník oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služieb. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby účastník uplatnil toto právo v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb, a poruchu riadne a včas ohlásil poskytovateľovi osobne alebo elektronicky na adresu : tkr@sluzbyt.sk. Doba poruchy sa počíta odo dňa , kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom.

4. Účastník je povinný:

- a) využívať služby iba v súlade s príslušnou zmluvou a týmito VOP,
- b) pre pripojenie ku službám použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,
- c) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do zariadení poskytovateľa, bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- d) nepripojiť, resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
- e) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,
- f) zaplatiť jednorazový inštalačný poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote splatnosti uvedenej na faktúre, inštalačný poplatok je faktúrovaný na prvej faktúre za poskytovanú službu,
- g) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi cenu za podmienok stanovených zmluvou, VOP a aktuálnym cenníkom služieb. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je účastník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade, resp. v platobnom kalendári. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalačného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok účastník potvrdzuje bezchybnosť plnenia prijatého od poskytovateľa,
- h) uhradiť poskytovateľovi cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých cenách v prípade, že odstúpi od zmluvy a už sa začali práce spojené so sprístupnením služieb,
- i) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
- j) využívať služby výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- k) nepoužívať služby ani zariadenia priamo alebo nepriamo k:
 - porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka poskytovateľa alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka poskytovateľa, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo služby nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu.Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť,
 - porušovaniu súkromia iných osôb,
 - porušovaniu právnych predpisov,
 - udržiavaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom,
 - narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných emailových správ /spamming/,
- l) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odsťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je účastník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,
- m) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,
- n) účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
- o) momentom zániku zmluvy je účastník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa,
- p) účastník je povinný udržiavať svoje zariadenia bez vírusovej a inej počítačovej infekcie, ktorá by mohla narušovať integritu siete SLUŽBYT,s.r.o. alebo komfort a bezpečnosť ostatných užívateľov siete

SLUŽBYT,-u s.r.o. T. Za túto povinnosť je 100% zodpovedný účastník. V prípade infekcie po predchádzajúcom upozornení bude účastník okamžite odpojený do momentu jej odstránenia, q) účastník je povinný zaplatiť poskytovateľovi sumu vo výške 12 € v prípade, že poskytovateľ na základe požiadavky účastníka vykoná neoprávnený výjazd, za účelom odstránenia údajnej poruchy, ktorú nahlásil účastník.

Článok IX - Technická podpora, nahlásenie poruchy

1. Poskytovateľ zabezpečuje technickú podporu na vlastné náklady , č. tel.: 054/ 75 222 50 v pracovných dňoch v čase 7.00 hod. - 15.30 hod..
2. V prípade ak účastník nemá uhradené voči poskytovateľovi všetky svoje záväzky, nemá nárok na bezplatné odstránenie porúch a ich neodstránenie zo strany poskytovateľa sa nepovažuje za porušenie zmluvy a VOP.
3. Ak nastane porucha mimo bydliska / sídla účastníka, je poskytovateľ povinný začať s opravou do 48 hodín od nahlásenia poruchy. Ak ide o poruchu v bydlisku / sídle účastníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 48hodín od nahlásenia poruchy s tým, že účastník je povinný povoliť prístup poskytovateľa do jeho bydliska / sídla.
4. Porucha nezavinená účastníkom: Ak účastník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť SLUŽBYT,s.r.o. viac ako 48hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku v zmysle týchto VOP.
5. Porucha zavinená účastníkom: Za zavinenú poruchu sa považuje, ak účastník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavíreniu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady účastníka podľa cenníka služieb poskytovateľa platného v čase nahlásenia poruchy účastníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. účastník je povinný si poruchu odstrániť na svoje náklady.

ŠTVRTÁ ČASŤ

ODPLATA, CENNÍK SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY, NEZAPLATENIE FAKTÚROVANEJ PLATBY

Článok X - Všeobecné ustanovenia

1. Odplata za poskytovanie služby je stanovená v súlade s platnými sadzbami cenníka služieb ku dňu uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. v platnom znení (Zákon o cenách).

Článok XI - Ceny a platobné podmienky

1. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Poskytovateľ je povinný informovať účastníka o zvýšení cien minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia p v zmysle týchto VOP.
2. Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa aktivácie služieb účastníkovi.
3. Cenu služieb vyúčtuje poskytovateľ účastníkovi spravidla faktúrou alebo platobným kalendárom. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre.
4. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu poskytovateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry alebo tej ktorej časti platobného kalendára. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania splatnej sumy v prospech účtu poskytovateľa je účastník s platbou v omeškaní.
5. V prípade omeškania účastníka s platením úhrad vyplývajúcich pre neho zo zmluvy a VOP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od účastníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania v súlade s platnými právnymi predpismi.

6. Poskytovanie služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
7. Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa zmluvy môžu byť započítané na splatenie pohľadávok poskytovateľa voči účastníkovi.
8. Účastník môže v zmluve splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené účastníkovi zasielané na adresu určenú v zmluve (ďalej len „adresát“). Účastník zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované služby vyúčtované v príslušnom vyúčtovaní bude uskutočnená v lehote splatnosti.
9. Závazok účastníka zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet poskytovateľa.
10. Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované služby.

Článok XII - Nezaplatenie faktúrovanej platby

1. Ak účastník neuhradí mesačný paušál riadne a včas, najneskôr do konca príslušného kalendárneho mesiaca, berie na vedomie, že poskytovateľ má právo v zmysle VOP pozastaviť jeho prístup na internet.
2. Ak účastník neuhradí faktúru do posledného dňa v príslušnom mesiaci, poskytovateľ písomne upozorní užívateľa o nedoplatku a je oprávnený zaúčtovať poplatok za upomienku v sume 2,- €.
3. Pri neuhradení faktúr a poplatkov za upomienku do 15.kalendárnych dní od doručenia písomnej upomienky bude užívateľ odpojený zo služby internetu. Účastníkovi bude za znovu pripojenie k sieti účtovaný poplatok v sume 10 €.

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok XIII - Reklamácie Užívateľa, vybavovanie reklamácií

1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť faktúry za poskytovanie služby, kvalitu poskytovanej služby (z dôvodu poruchy) a zariadenia, prostredníctvom ktorých je poskytovaná verejná elektronická služba a to v lehote tridsať dní odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
2. V prípade, že účastník neuplatní svoje právo podľa čl. XIII ods. 1 VOP, na mieste uvedenom v čl. XIII ods. 3 VOP, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
3. Účastník môže reklamáciu podľa čl. XIII ods. 1 VOP uplatniť výlučne v sídle poskytovateľa, pričom poskytovateľ je povinný na požiadanie účastníka vydať účastníkovi písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
4. Poskytovateľ je povinný reklamáciu podľa čl. XIII ods. 1 VOP, prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia účastníka platne doručená poskytovateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
5. V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka podľa čl. XIII ods. 1 VOP, je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť je poskytovateľ povinný v tej istej lehote oznámiť jej predĺženie, najviac však ďalších 30 dní..
6. Poskytovateľ sa zaväzuje zasláť účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa čl. XIII ods. 4 a ods. 5 VOP, písomne.
7. V prípade oneskorených reklamácií po uplynutí lehoty uvedenej v čl. XIII ods. 1 VOP, poskytovateľ nie je povinný dávať na tieto reklamácie účastníkovi odpoveď.
8. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej odplaty za poskytovanie služby nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť dotknutú časť z odplaty za poskytovanie služby podľa príslušnej faktúry (platobného kalendára) poskytovateľovi, okrem prípadov ustanovených zákonom.
9. V prípade, že poskytovateľ uzná reklamáciu účastníka za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku poruchy, za ktorú je poskytovateľ v zmysle zmluvy zodpovedný, tak poskytovateľ poskytne účastníkovi primeranú zľavu z výšky odplaty za poskytovanie služby.
10. V prípade, že reklamácia účastníka voči správnosti faktúry, závade služby alebo zariadenia bude

poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude suma z odplaty za poskytovanie služby priznaná účastníkovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po tom období, v ktorom bola reklamácia poskytovateľom uznaná.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNÍK ZMLUVY

Článok XIV - Vznik zmluvy

1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak.

Článok XV - Zánik zmluvy

1. Zmluva zaniká,
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) odstúpením od zmluvy, alebo
 - e) ak tak ustanovuje osobitný predpis.
2. Účastník môže od zmluvy odstúpiť bez sankcií vtedy, ak mu poskytovateľ
 - a) oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, alebo
 - c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu služby v určenom čase.
3. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník,
 - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete poskytovateľa, alebo koncového zariadenia poskytovateľa, technického zariadenia poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe aj z nedbanlivosti, alebo
 - b) nezaplatil odplatu za poskytovanie služby ani do 45 dní po dni splatnosti, alebo
 - c) pripojí na sieť poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov uvedených v zákone podľa § 44 ods. 8 písm. c), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými VOP a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí, alebo
 - d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jeho používania, alebo
 - e) opakovane porušuje podmienky uvedené v zmluve,
 - f) uviedol v objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi, alebo
 - g) nesplnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených VOP, alebo
 - h) protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva službu, najmä svojím konaním obťažuje ostatných užívateľov služby, alebo
 - i) je v úpadku, vstúpil do likvidácie, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo konkurz na jeho majetok bol zamietnutý pre nedostatok majetku alebo na majetok účastníka bola nariadená exekúcia alebo účastník zomrel.
4. Účastník je oprávnený vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
5. Účastník je oprávnený vypovedať zmluvu, ak je pripojený s viazanosťou, až po skončení doby viazanosti. Účastník berie na vedomie, že v prípade, že nedodrží dobu viazanosti, má povinnosť zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú zmluvnú pokutu pri zmluve s 12 mesačnou viazanosťou vo výške 12 násobku

mesačného užívateľského poplatku alebo pri zmluve s 24 mesačnou viazanosťou vo výške 24 násobku mesačného užívateľského poplatku, v lehote podľa VOP.

6. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu, ak nemôže naďalej poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7. Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany, a to jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane.

8. Odstúpením od zmluvy z dôvodov uvedených vo VOP a v zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň.

9. Poskytovateľ zašle účastníkovi po zániku zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je účastník povinný do 15 dní uhradiť.

10. Zánik zmluvy nemá vplyv na právo poskytovateľa na zaplatenie pohľadávok poskytovateľa voči účastníkovi vzniknutých v súvislosti so zmluvou.

11. Zánik zmluvy nemá vplyv na uhradené odplaty účastníka voči poskytovateľovi.

12. V prípade ukončenia zmluvy je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy (pokiaľ nie sú jeho majetkom). Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10,-€ za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

13. Zánikom zmluvy zaniká právo využívať všetky služby poskytovateľa.

SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok XVI - Zmena zmluvných dokumentov, cenník služieb

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP, cenníka služieb v priebehu doby trvania zmluvy. Poskytovateľ akúkoľvek zmenu oznámi účastníkovi v zmysle týchto VOP. V prípade, že účastník písomne neoznámi poskytovateľovi, že s takouto zmenou nesúhlasí, má sa zato, že účastník s príslušnou zmenou bez výhrad súhlasí, čo potvrdí i ďalším používaním služby, ktorú mu poskytuje poskytovateľ.

2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého dodatku.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak dôjde v zmysle čl. XVII ods. 1 VOP k zvýšeniu sadzieb cenníka služieb, takúto zmenu oznámi účastníkovi v súlade s VOP a zákonom o elektronických komunikáciách. Ak zmenou cenníka služieb nedôjde k zvýšeniu odplaty za službu, stačí ak poskytovateľ zverejní cenník služieb na webovej stránke najneskôr v deň jej účinnosti, pričom o takejto zmene nie je poskytovateľ povinný upovedomiť účastníka. Ak zmenou VOP nedôjde k zásadnej zmene ich obsahu, stačí ak poskytovateľ zverejní takéto VOP dňom ich účinnosti, pričom o takejto zmene nie je poskytovateľ povinný upovedomiť účastníka.

4. V prípade, že sa menia VOP a/alebo cenníka služieb, tak je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia služby účastníkom za účinnosti poskytovateľa zmenených VOP a/alebo cenníka služieb, s ktorými bol účastník riadne oboznámený podľa týchto VOP, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny VOP a/alebo cenníka služieb.

Článok XVII - Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ nenesie voči účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných účastníkom v sieti SLUŽBYT,s.r.o..
2. Poskytovateľ zodpovedá účastníkovi za škodu, ktorú mu poskytovateľ spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ako aj zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom VOP, nezodpovedá však za ušlý zisk účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v zmluve. Zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených zmluvou a VOP je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť účastníkom uhradenej odplaty za poskytovanie služby alebo pomerne znížiť odplatu za poskytovanie služby za obdobie chybného poskytovania služby podľa podmienok zmluvy a VOP.
3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov účastníka stanovených v zmluve a vo VOP vznikne poskytovateľovi škoda, je túto škodu účastník povinný poskytovateľovi v celej výške nahradiť.
4. V prípade, že účastník hoci aj bez zavinenia poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v zmluve, je poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka zaplatenie zmluvnej pokuty, a to až do výšky stanovenej zákonom a právnymi predpismi Slovenskej republiky v závislosti od závažnosti porušenej povinnosti, pokiaľ vo VOP nie je uvedené inak. Poskytovateľ je zároveň oprávnený požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti.
5. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v sieti SLUŽBYT,s.r.o. na koncovom zariadení poskytovateľa, ako aj technickom zariadení poskytovateľa, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore účastníka až do okamihu odovzdania týchto technických zariadení poskytovateľovi.
6. Poskytovateľ nezodpovedá účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej telekomunikačnej siete iného telekomunikačného podniku, prostredníctvom ktorej sa účastník pripája na sieť SLUŽBYT,s.r.o..
7. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené v dôsledku výberu nevhodného miesta inštalácie účastníkom.

Článok XVIII - Doručovanie

1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané poskytovateľom elektronickou poštou alebo formou listu účastníkovi v súvislosti so zmluvou sa považujú za riadne doručené účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich odoslania účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že účastník nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oboznámený s obsahom akejkoľvek listiny mu zasielanej poskytovateľom, považuje sa táto listina za doručенú uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry účastníka. Ak účastník v tejto lehote oznámi poskytovateľovi, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
2. Ak nie je možné účastníkovi oznámiť a doručiť akúkoľvek faktúru, splátkový kalendár a pod., zasielanú účastníkovi v súvislosti so zmluvou, považuje sa táto za oznámenú a doručенú prvým dňom po skončení lehoty splatnosti odoslanej faktúry.

Článok XIX - Osobitné ustanovenia

- 1 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):
 - a) Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom siete Služby, s.r.o. rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom Účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu rovná hodnote maximálnej rýchlosti nižšieho účastníckeho programu služieb v rovnakej technológii a v prípade najnižšieho účastníckeho programu služieb je hodnota minimálnej rýchlosti 25 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
 - b) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.

c) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach cenníka uvedená ako rýchlosť prijímania a odosielania dát. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou.

Maximálna rýchlosť účastníckeho programu služby poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 70 percent rýchlosti komunikovanej ako maximálna rýchlosť pre daný program služby.

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

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

f) Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

g) V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

h) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach.

i) Počet zákazníkov zapojených do rovnakého uzla – zákazníci na jednom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Basic (13 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 5 GB za 55 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 7,5 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 12 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 3 sekundy.

j) Pri bežne dostupnej rýchlosti 9,1 Mbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe služby Basic je možné stiahnuť HD video o veľkosti 5 GB za 78,5 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 10,6 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 18 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 4 sekundy.

k) Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na ostatné programy internetového prístupu, ktorých podmienky sú upravené v cenníku služieb Internetu.

2. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovanie a vzájomnou dohodou.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle podľa čl. XIX. ods. 1 VOP, ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu výlučne na miestne a vecne príslušnom Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, alebo súde, a to v závislosti od právneho statusu účastníka.

4. Účastník je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti faktúry, závady verejnej služby alebo zariadenia, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný, a to v súlade s § 75 zákona o elektronických komunikáciách.

5. Ak užívateľ – právnická osoba - nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia , môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 a Zákona č. 351/2011 Z.z.. Návrh na začatie sporu predloží užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. PO predložení a doplnení podkladov potrebných pre posúdenie sporu, úrad spor nestrannne rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
6. Poskytovateľ a účastník sa dohodli, že právny vzťah týkajúci sa koncového zariadenia poskytovateľa, ktoré využíva účastník pri používaní služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami § 663 a nasl. Občianskeho zákonníka, upravujúcimi nájomnú zmluvu.
7. Účastník má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu za podmienky kompatibility so systémom prevádzkovateľa , bez ohľadu na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu.
8. Poskytovateľ služby prístupu k internetu SLUŽBYT,s.r.o. zaobchádza pri poskytovaní tejto služby s každou prevádzkou rovnako, bez diskriminácie, obmedzení alebo zasahovania a bez ohľadu na odosielateľa a príjemcu, obsah, ku ktorému sa pristupuje alebo ktorý sa distribuuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité koncové zariadenie.
9. Poskytovateľ služby prístupu k internetu SLUŽBYT,s.r.o. nesmie vykonávať opatrenia na riadenie prevádzky, ktorými obmedzí prístup konečnému užívateľovi, najmä nesmie blokovat', spomaľovat', menit', obmedzovat', narúšať, znehodnocovat' alebo diskriminovat' špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie, iba ak je to potrebné, a iba tak dlho, ako je potrebné, aby:
- a) sa dodržali legislatívne akty Únie alebo vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom Únie, ktorým poskytovateľ služieb prístupu k internetu podlieha, alebo opatrenia, ktoré sú v súlade s právom Únie, ktorými sa vykonávajú takéto legislatívne akty Únie alebo vnútroštátne právne predpisy, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami;
- b) sa zachovala integrita a bezpečnosť siete, služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete a koncového zariadenia koncových užívateľov;
- c) sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako.

Článok XX - Telekomunikačné tajomstvo, ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje účastníka v súlade so Všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov.
2. Poskytovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov účastníka na právnom základe plnenia zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je účastník.
3. Účastník je riadne informovaný a poučený Poskytovateľom o zásadách ochrany osobných údajov , účele, rozsahu , dobe spracovania, o svojich právach pri ochrane osobných údajov v zmysle GDPR a zákona č. 18 /2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov.
4. Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje účastníka je Poskytovateľ. Názov IS je Zmluvné vzťahy – Tepelné hospodárstvo, Káblová televízia a internet.
5. Po zániku zmluvy nie je Poskytovateľ oprávnený až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka .
6. Účastník je povinný informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje nesprístupniť tretím osobám bez predchádzajúceho výslovného súhlasu účastníka jeho osobné údaje, ako aj údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa zákona, okrem prípadu, ak by bola poskytovateľovi osobitným zákonom alebo rozhodnutím príslušného štátneho orgánu alebo súdu uložená povinnosť takéto údaje sprístupniť.

Článok XXI - Závěrečné ustanovenia

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.7.2018 a v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej komunikačnej služby prístupu do siete internet.
2. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VOP. Všetky zmluvy, ako aj iné dohody, ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto VOP a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto VOP riadia týmito VOP a považujú sa za zmluvy podľa týchto VOP.
3. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej zmluvy.
4. V prípade, že niektoré z ustanovení zmluvy alebo VOP je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení zmluvy a VOP. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu zmluvy.
5. Zmluva sa v celom rozsahu spracuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
6. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu zmluvy a VOP.
7. Ak zo zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
8. Užívateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že si VOP pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto VOP v celom rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v zmluve svoj podpis.