

**Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služby
elektronických komunikačných služieb spoločnosti Citycom plus s.r.o.**

Liptovský Mikuláš,

vydané v súlade so zákonom SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej iba „VOP“)

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

Spoločnosť Citycom plus s.r.o., so sídlom 1 mája 54, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO:46896309, DIČ:2023647329 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel S.r.o. vložka číslo 57743/L, živnostenského registra 540-17533 , je v súlade so Zákonom SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) podnik ktorý poskytuje elektronické komunikačné siete a služby.

Čl. 2. Vymedzenie základných pojmov

1. Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sietových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane drúžicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a kálových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

2. Verejná sieť je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.

3. Elektronická komunikačná služba (ďalej len „služba“) je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sietach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sietach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezáhrina služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočítavajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sietach.

4. Verejná služba je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

5. Poskytovateľ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

6. Účastník je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

7. Rozhranie je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhrani (TŠÚR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať na zverejnenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Pre účely tejto zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním:

- a) pri káblom pripojení (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prívodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
- b) pri rádiom pripojení (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovej siete v smere vyžarovania.

8. Účastnícke vedenie je fyzický okruh spájajúci koncový bod siete (Rozhranie) s rozvádzacom alebo rovnocenným zariadením v pevnnej verejnej sieti.

9. Vedenie sieti (ďalej len "vedenie") sú liniové a inžinierske stavby sietí a verejné technické vybavenie územia, najmä nadzemné a podzemné vedenia, diaľkové a miestne prenosové systémy, kálové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov, oporné a vytváracie body; vedenie je súčasť siete.

10. Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami. 11.Rádiové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvencnom spektrle pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádio- komunikáciám.

11. Koncové zariadenie je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí.

12. Webové sídlo je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy záčiňajúcej spravidla na "www". Adresu webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.

13. Kontaktné centrum je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj a rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa.

14. Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „zmluva“) je dokument spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa poskytovateľ zaväzuje pripojiť účastníka do sietí INTERNET a poskytovať účastníkovi dohodnuté elektronické komunikačné služby a účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do siete INTERNET poskytovateľovi a za využívanie týchto služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi poskytovateľom a účastníkom po uzavretí zmluvy, ktorého predmetom je poskytovanie Elektronických komunikačných služieb poskytovateľa účastníkovi podľa týchto Všeobecnych podmienok, sa považuje za dodatok.

15. Preberač protokol je písomný dokument, na základe ktorého účastník podpisom potvrdí začatie poskytovania Služieb a dňom podpisu začína plynúť prvý deň poskytovania týchto Služieb. Tento dokument tak tiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, kálové a iné elektronické aktívne , alebo pasívne zariadenia poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytuje elektronické komunikačné služby.

16. Kredit je vopred zaplatená cena Predplatenej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenu službu v súlade s cenníkom eurofon.sk

17. Službou eurofon sa rozumie služba, ktorá umožňuje Účastníkovi telefonovania s využitím protokolu VoIP v určitom úseku prenosovej trasy (spravidla v časti medzi Citycom plus s.r.o. a Účastníkom).

18. Účastnícke číslo číslo, ktoré identifikuje Účastníka pri volaníach. Účastníkovi môže byť pridelené účastnícke geografické číslo alebo negeografické rozsahu +421 650 xxxx, alebo Účastník môže požiadať o prenesenie geografického čísla od pôvodného hlasového operátora. Pri prenose čísla spoločnosť Citycom plus s.r.o. spolupracuje so svojím zmluvným partnerom, ktorý zabezpečuje prenos čísla, smerovanie volaní na tiesňové linky, ako aj na požiadanie Účastníka uverejnenie prenášaného čísla v telefónom zozname.

Čl. 3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

3.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

1. Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriaďti potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať VOP a cenník, ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodne; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonínika možno dojednať len v písomnej forme.

2. Účastníkovi bude aktivovaná služba výlučne prostredníctvom technického vybavenia, ktoré je homologizované pre použitie v Slovenskej republike a vyhovuje príslušným technickým normám platným v Slovenskej republike.

3. Poskytovateľ vykoná aktiváciu Elektronickej komunikačnej služby spravidla do 7 pracovných dní odo dňa uzavretia zmluvy, pokial' nie je v zmluve určená iná lehota. Táto lehota je orientačná a jej nedodržanie nespôsobuje vznik žiadnych nárokov užívateľa voči poskytovateľovi.

4. Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať

- a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:
 1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
 2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu, obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa, osobu alebo osoby splnomocnené konáť v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutne na efektívny kontakt s týmito osobami,

b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK;

c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.

5. Účastník je zodpovedný za úplný a správny obsah osobných údajov a iných zmluvných údajov, ktoré boli sprostredkovane za účelom uzavretia Zmluvy. **Upozornenie:** Správnosť identifikačných údajov pri registrácii je nevyhnutná, keďže pre poskytovaní služieb VoIP na geografických číslach, je **správne uvedená adresa a PSČ dôležitá informácia pre správne smerovanie volaní na tiesňové linky: 112, 150, 155 a 158.**

6. Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčením podpisom splnomocnitelia, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konáť v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapisaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

7. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzaváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kopiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z

preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

3.2. Zriadenie účastníckej prípojky, zriadenie služby

1. Ak je pre zriadenie pripojenia nutné vybudovať v objekte alebo príslušných objektoch Rozhranie, umiestniť kálové trasy a telekomunikačné zariadenia, Účastník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a doruči ho Poskytovateľovi.

2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve. Lehota sa primerane predĺžuje, ak Poskytovateľ musel čakať na doručenie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so zriadením pripojenia a umiestnením vedenia sieti v nehnuteľnosti. Ak od Zmluvy v tejto lehote Účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriadením pripojenia.

3. Montáž a nastavanie koncového zariadenia sa vykoná Poskytovateľom - pripojenie bude zriadené za pomocí pracovníka Poskytovateľa alebo zmluvného partnera Poskytovateľa.

4. Citycom plus s.r.o. poskytne Účastníkovi možnosť telefonovať prostredníctvom internetu s využitím protokolu VoIP a vytvorila webovú stránku www.eurofon.sk, na ktorej si Účastník môže aktivovať službu eurofon pre požadované technické vybavenie.

5. Rozsah, obsah a cenu služby eurofon je možné si kedykoľvek pozrieť na webovej stránke www.eurofon.sk. Spoločnosť Citycom plus s.r.o. si vyhradzuje právo zmeniť rozsah, obsah a ceny služieb kedykoľvek.

6. Citycom plus s.r.o. pridelí Účastníkovi telefónne číslo na ich výhľadné, neprenosné používanie z blokov pridelených príslušnými orgánmi. Účastníkovi je pridelene telefónne číslo zo skupiny, ktorá je k dispozícii v ponuke eurofonu pri procese registrácie. Číslo sa nestáva majetkom Účastníka a nemôže byť preto odpredané, založené, nemôže byť predmetom dedičstva alebo inak preniesené na tretie strany bez výslovnejho súhlasu spoločnosti Citycom plus s.r.o.. Citycom plus s.r.o. môže zmeniť telefónne číslo Účastníkovi alebo iné pridelené prvky adresy (napr.: adresu IP) z prevádzkových alebo technických dôvodov, alebo ak to vyžadujú relevantné orgány, a to bez vyplatenia náhrady.

7. Číslo, ktoré Účastník nepoužíja počas 12 mesiacov od registrácie sa vráti späť do množiny, ktorá je k dispozícii v ponuke eurofonu a môže byť pridelene inému Účastníkovi spoločnosti Citycom plus s.r.o. bez akejkoľvek náhrady.

8. Spoločnosť Citycom plus s.r.o. bude prijímať správy o poruchách služby eurofon na eurofon@eurofon.sk alebo telefónnom čísle 044 2399555 a odstráni chyby, ktoré sú v jej kompetencii v primeranom čase prostredníctvom všetkých dostupných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii počas pracovných hodín.

9. Vzhľadom na to, že Citycom plus s.r.o. je závislá, čo sa týka časti jej služieb, od plnenia tretích strán napr. poskytovateľov Širokopásmového prístupu na internet, Účastník si je vedomý, že Citycom plus s.r.o. nemôže garantovať fungovanie svojich služieb a produktov bei prerušenia, omeškania, zníženej kvality alebo iných nedostatkov. **Upozornenie:** Ide najmä o možný výpadok Širokopásmového pripojenia na internet v prípade volani na tiesňové linky. V takýchto prípadoch doporučujeme využiť mobilný telefón. Citycom plus s.r.o. nenesie zodpovednosť za chyby tretích strán.

3.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviaže, že zotrva v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.

2. Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, ak medzi podpismi jednotlivých strán je časový odstup, podpisom posledného účastníka. Zmluva sa uzavára na dobu poskytovania Služieb uvedených v zmluve alebo dodatku. Ak nie je uvedená doba poskytovania, platí že zmluva sa uzavíra s Službami sa budú poskytovať na neurčitý čas - teda bez minimálnej doby viazanosti.

3. Po uplynutí doby poskytovania Služieb na dobu určitú - záväzok účastníka odoberať Služby po určitej dobe, pokračuje zmluvný vzťah ďalej, akoby bol uzavorený na dobu neurčitú a to len v tom prípade pokiaľ niektorá zo zmluvných strán písmom neoznámila druhej zmluvnej strane najmenej 30 dní pred ukončením doby platnosti a účinnosti zmluvy svoj zámer v poskytovaní alebo odoberaní Služieb ďalej nepokračoval.

4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, uhradiť Účastník sankciu:

a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo

b) vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.

5. Doba viazanosti sa predĺžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

6. Účastník má v priebehu poskytovania Služieb možnosť dočasného prerušenia ich odberu resp. využívania týchto Služieb a to bezplatne na obdobie maximálne 10 mesiacov v jednom kalendárnom roku. Podmienkou takého prerušenia zmluvy je, že účastník využije pripojenie aspoň na 2 kalendárne mesiace v roku. V prípade nesplnenia tejto podmienky má poskytovateľ právo požadovať od užívateľa finančnú náhradu vo výške 2 mesačných platiel, ktoré budú vyúčtované faktúrou vystavennou v mesiaci december každého roka po dobu platnosti prerušenia zmluvy zvyčajne uvedeného v dodatku zmluvy. Možnosť dočasného prerušenia internetu majú len užívateľia s programom bez viazanosti.

3.4. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

3.4.1. Výpoved zmluvy

1. Účastník môže vypoedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.

2. Ak nie je v Zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota sú 2 kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písmom výpovede doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.

3. Výpovednú dobu je možné skrátiť na dobu jeden mesiac v prípade, že účastník osobne vráti poskytovateľovi na konci mesiaca výpovednej lehoty, všetky technické zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú v jeho výlučnom vlastníctve.

4. Poskytovateľ môže vypoedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočnitelnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpovedou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodnením zriadením.

3.4.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.

2. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcii, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcii, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácii, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca od dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcii, ak Poskytovateľ neoznámil účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK.

4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca od dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.

5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcii len vo vztahu ke tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky odlišiť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

6. Pre prípad uzavárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Poskytovateľ Účastníka, že:

a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo 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 Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastník na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníkova vyjadrujúce jeho vôle odstúpiť od Zmluvy,

c) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

7. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak Účastník

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,

d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

f) nedodrží podmienku úhrady kreditu 1x ročne vo výške 9.76 € bez DPH / rok (12 € s DPH) na každé pridelené telefónne číslo v sieti eurofon.

3.4.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.

2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.

3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, ked' sa Účastník a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.

4. Zmluva zaniká, ak je zriadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Účastník nezabezpečí potrebný súhlas vlastníka nehnuteľnosti v zmysle týchto Všeobecných podmienok.

5. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiada o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa to za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

6. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vztahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľovi dozvedel.

7. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľovi dozvedel.

8. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

3.4.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu

boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zavážuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvného pokutu vo výške 50 EUR za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

2. Pri ukončení Zmluvy sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu pripojenia na inom mieste. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiada o obnovenie (znovu zapojenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opäťovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

Čl. 4. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

4.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo

- a) na úhradu zo poskytnutých Verejných služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Verejných sietiach a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť užívanie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak
 - 1. poskytovanie Verejných služieb na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - 2. záujemca o húd nedáva zárukú, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlhíkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním,
 - 3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb,
- d) dočasne prerušíť alebo obmedziť poskytovanie Verejných služieb z dôvodu
 - 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívania,
 - 2. nezaplatenia splatnej sumy za Verejnú službu v lehote upravenej v Zmluve o poskytovaní verejnych služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb; dočasne prerušíť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
 - 3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušíť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
- e) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku,
- h) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
- i) dočasne prerušíť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- j) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovať obmedzenia na strane Užívateľa,
- k) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
- l) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevedu,
- m) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb povolených Poskytovateľom s Účastníkom, a to až bez ďalšieho osobitného upozornenia.
- n) zmeniť účastnícku číslo stanice z naľehavých technických dôvodov aj bez súhlasu Účastníka, ak je to potrebné k riademu poskytovaniu Služby, pričom o tejto zmeni bude Účastník vopred informovaný technickým dôvodom je rozhodnutie príslušného správneho orgánu o zmeni čísla alebo číslovacieho plánu v súlade so Zákonom alebo ak je to ustanovené v inom právnom predpise.

2. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejnych služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,
- b) pri uzavorení Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb získavať a overovať údaje Účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatnené služby Poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb.

4.2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo

- a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve a Všeobecných podmienkach,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u príslušného Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

2. Účastník je povinný

- a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní verejnych služieb, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na nevyžiadanú komunikáciu (§ 62 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,
- b) platiť za poskytnutú Verejnú službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatných službách,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),
- d) Účastník bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb poskytovateľovi, a to mailom na adresu citicom@citicom.sk alebo na telefónne číslo 044/5514507 (počas pracovných dní od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 16:00 hod.) prípadne na **HOTLINE 044 23 99 555**.
- e) udržiavať priečelen hesl pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
- f) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
- g) nahradí ťa skodu, ktorú spôsobi na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,
- h) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania Zmluvy,
- i) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ služby svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spôsobnosť pripojenia ostatných Účastníkov,
- j) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby,
- k) nahlásiť Poskytovateľovi ak je služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté zmluvou; v opačnom prípade má Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.

Čl. 5. Cena Služby a platobné podmienky

5.1. Cena a platobné podmienky

1. Ceny za práce a Služby poskytovateľa sú medzi účastníkom a poskytovateľom stanovené zmluvne. Výsledná cena za využitie Služieb je súčtom cien za jednotlivé položky tvoriace pripojenie účastníka, ktoré sa skladajú z jednorázového Zriaďovacieho poplatku za zriadenie služby a pravidelného mesačného, polročného alebo ročného poplatku za každú poskytovanú službu.

Poskytovateľ zverejňuje Cenník a má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za poskytované služby.

Poskytovateľ je povinný elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky označiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho právach odstúpiť od zmluvy bez sankcii, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznamením účastníkovi, že došlo k podstatnejzmenene zmluvných podmienok a kde sa s týmto zmenami môže podrobne oboznámiť.

2. Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať poplatky za administratívne, servisné a iné úkony a práce poskytnuté v súlade s uzavorenou zmluvou a týmto Všeobecnými podmienkami.

3. Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať ďalšie poplatky a pokuty za poskytnuté práce a služby, ktoré boli vykonané na základe nedodržania alebo porušenia týchto Všeobecných podmienok a zmluvy zo strany účastníka. Fakturačným – účtovacím obdobím účastníka je súhradu prebiehajúci kalendárny mesiac.

4. Účastník súhlasí, že akékolvek finančné zálohy, platby a preplatky uhradené podľa zmluvy a Cenníka môžu byť započítané na splatenie akýchkoľvek iných preukázaťelných pohľadávok poskytovateľa voči účastníkovi.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie aj:

- a) zaslanie faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu Účastníka,
- b) zaslanie faktúry elektronickou poštou na kontaktnú emailovú adresu Účastníka,
- c) osobné prevzatie faktúry Účastníkom.

6. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa.

7. Ceny za službu eurofon uhrádzané účastníkom vychádzajú z aktuálnej Tarify zverejnejenej na webovej stránke www.eurofon.sk. Tarifa je spoločnosť Citycom plus s.r.o. oprávnená zmeniť.

8. Účastník je povinný za účelom využívania služby eurofon zakúpiť si predplatný kredit, ktorý sa postupne vyčerpáva podľa Tarify za používanie služby eurofon. Po vyčerpaní predplatneného kreditu nezaniká Záklazníkovi nárok na používanie služby eurofon. Účastník je povinný 1x ročne zakúpiť kredit vo výške 10€ za každé pridelené číslo. Nesplnenie tejto podmienky je dôvodom na odstúpenie od zmluvy, odobratie telefónnych čísel a prepadnutie neprevolaného kreditu.

9. Záklazník je oprávnený zakúpiť si Predplatný kredit prostredníctvom elektronického bankového prevodu, priamym vkladom na účet, alebo inými formami, ktoré umožňuje spoločnosť Citycom plus s.r.o.

5.2. Úhrady a ich spracovanie

1. Úhrady je Účastník povinný vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla bezhotovostne pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankovýúčet, alebo uhradením v hotovosti do pokladne Poskytovateľa.

2. Účastník je povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla variabilným symbolom a prípadne tiež špecifickým symbolom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorú vznikne Účastníkovi na základe nesprávneho označenia úhrady. V prípade pochybností o správnosti označenia úhrady je rozhodujúce označenie, s ktorým bola úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa.

3. Poskytovateľ má právo započítať úhradu prijatú od Účastníka oproti všetkým splatným záväzkom Účastníka voči Poskytovateľovi, a to bez ohľadu na označenie úhrady.

4. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté tretou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.

5. Vyhľadanie a manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady vykoná Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka alebo platiteľa, pričom za spracovanie žiadosti môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. V žiadosti musí žiadateľ uviesť presné údaje o úhrade alebo úhradách, dôveryhodne preukázať vztah k úhrade (napríklad priložením dokladu o úhrade), a uviesť požadovaný spôsob spracovania úhrady.

Ak na základe podanej žiadosti po vyhľadaní úhrady Poskytovateľ zistí, že:

a) úhrada nebola na účet Poskytovateľa pripísaná, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť žiadateľovi,

b) úhrada bola na základe označenia platby priadená k službe iného Účastníka a bola už spracovaná alebo spotrebovaná a oprava nie je s primeraným úsilím možná, oznámi Poskytovateľ túto skutočnosť žiadateľovi a opravu ani manuálne spracovanie úhrady nevykoná,

c) úhrada je vedená na účte Poskytovateľa a nie je ešte priradená ani spracovaná, Poskytovateľ zabezpečí spracovanie úhrady spôsobom uvedeným v žiadosti, a to spravidla:

1.priadením a spracovaním podľa údajov v žiadosti, pričom úhrada sa považuje za prijatú (uhradenú Poskytovateľovi) momentom tohto spracovania,
2.vrátením úhrady žiadateľovi, pričom žiadateľ uhradí Poskytovateľovi tiež poplatok zodpovedajúci nákladom na vrátenie úhrady podľa Cenníka. Poskytovateľ je oprávnený znížiť sumu určenú na vrátenie o súvisiace poplatky.

5.3. Termíny a spôsob fakturácie

1. Služby, ktoré nie sú Predplatnými službami, uhrádza Účastník na základe predloženej faktúry. Faktúrou sa pre tento účel rozumie akýkoľvek vyúčtovací doklad nezávisle na jeho pomenovaní (napríklad faktúra, predpis úhrada, splátkový kalendár, výzva k úhrade a podobne).
2. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo faktúry alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhrádzá.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpisanych faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku Poskytovateľom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby. Základná úroveň rozpisanych faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.
4. Poplatky za služby môžu byť fakturované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

5.4. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

1. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nespoplatený upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty alebo krátkej textovej správy SMS.
2. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 7 dní po dnej po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť spoplatená podľa Cenníka . Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej Účastníkovi.
3. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po dnej po jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
4. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnu zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhrádil Poskytovateľovi omeškanýpeňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
5. V prípade vymáhania dĺžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

Čl. 6. Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapričinené Koncovým zariadeniem, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dátu, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyšej moci, živelnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozchoduňa štátnej moci.
4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb.
5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporeje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využívateľná minimálne počas takéj časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, je hodnota je 90 %. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v ktoré nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamáčnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamáčny poriadok, inak toto právo zaniká.
9. Ak je pripojenie realizované na rádiom vysielaním vo frekvenčnom pásmu dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásmu; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
10. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosťi pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zataženosťi, stratovosti paketov a sietovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosťi voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá.
11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (dalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.
12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiaducieho a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorým koncovým bodom v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokovani.
14. Údaje o rýchlosťach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:
 1. Maximálna rýchlosť fixného pripojenia pre vybraný program užívateľom, je uvedená v ponuke jednotlivých programov.
 2. Minimálna rýchlosť pre dané pripojenie môže byť minimálne 40 % z maximálnej rýchlosťi fixného pripojenia.
 3. Bežné dostupná rýchlosť vo fixnom pripojení je minimálne 90 % z maximálnej rýchlosťi, ktorú koncový užívateľ bude mať k dispozícii minimálne 90 % z času počas súvislého 4-hodinového intervalu.
 4. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v časoch dňa za predpokladu, že k zariadeniam odberateľa nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Významné odchylky od maximálnej rýchlosťi môžu na čas trvania významnej odchylky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov. Uvedené hodnoty rýchlosťi internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlosťí sú na strane odberateľa podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zataženosť serverov, na ktoré sa odberateľ pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnuta.

Na kvalitu a rýchlosť Služby vplývajú technické parametre (latencia - odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť - paketov). Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu IPTV (Televízia cez internet) závisieť od využívanej šírky pásma službou IPTV. 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.

V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosťi pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosťi je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, stáhovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a stáhovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožniť. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosťi. Počet záklazníkov pripojených na rovnaký vysielac bol zdieľa určitú šírku prenosového pásma. Čím viac záklazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

Čl. 7. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:
 - a) správnosť faktúry,
 - b) zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
 - c) dodržiavanie prav Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120.
2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať:
 - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
 - b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
 - c) predmet reklamácie s uvedením podrobnosti,
 - d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávneného alebo splnomocneného osoby.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej Verejnej služby.
6. Poskytovateľ je povinný písomne označiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dníovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehotu je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje označenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnutie Verejnej služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šest mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šest mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šest mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočítajte sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí závada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospechu Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemôžno preukázať záistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šest mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šest mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočítajte sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

Čl. 8. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

8.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorími sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorími sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- c) prevádzkové údaje a
- d) 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. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktororoh sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technický a organizačný dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä hľadanie, odpočívanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívateľ alebo bez súhlasu do skutkých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho účinku, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočívanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestrom konaní pri odhalovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obrany štátu a bezprostredne hrozí ujma na život a zdravie, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestrom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinni zachovávať milčalivosť. Tejto milčalivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

8.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

2. Poskytovateľ je povinný priať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

3. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorími sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- a) meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátu príslušnosť,
- b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
- c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

4. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejnych služieb.

5. Podniky poskytujúce Verejnej siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlhovníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcedili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.

6. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností ualožených ZEK a na uplatnenie práv.

8.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

1. 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.

2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

3. Ak je potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platiť za prepojenie sieti, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru pravne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi Poskytovateľom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začiatia reklamácie, mimodosudného riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sieti alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovávaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

4. Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komuníkujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

Čl. 9. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

9.1. Príslušné právo

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

2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákoník.

9.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

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

2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ľu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronický alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
- b) názov a sídlo Poskytovateľa,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci 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. 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 náležitosť 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 účastníkovi poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

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

9.3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

1. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasi s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim siete alebo služby.

2. Návrh obsahuje:

- a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj email, adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
- b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
- c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
- d) predmet sporu,
- e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- f) návrh riešenia sporu.

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

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

5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo

b) märneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.

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

7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o mŕnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

9.4. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vztáhov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

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

Čl. 10. Záverečné ustanovenia

10.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť VOP bez súhlasu Účastníka, ako aj nahrať ich novými Všeobecnými podmienkami.

2. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmto zmenami môže podrobne oboznačiť.

3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmeny dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

4. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nestúhlasi.

5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

10.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.

2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania Verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto Verejné službu.

10.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.

2. Pri zasielaní písomnosti prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatia zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

10.4. Prechodné ustanovenia

1. Zmluva o pripojení uzavretá podľa zákona 610/2003 Z.z. a podľa doterajších Všeobecných podmienok, je Zmluvou o poskytovaní verejných služieb podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a podľa týchto Všeobecných podmienok.

2. Ak boli dojednania o zúčtovacom obdobií a spôsobe fakturácie uvedené v doterajších Všeobecných podmienkach a nie priamo v písomnom vyhotovení zmluvy, ostávajú tieto dojednania v platnosti aj po nadobudnutí účinnosti týchto Všeobecných podmienok a má sa to za to, akoby tieto dojednania boli uvedené priamo v písomnom vyhotovení Zmluvy.

10.5. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 2.aprila 2025.

2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme Účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie Zmluvy, spĺňajúci všetky zákonné náležitosti.

3. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdatelov práv a povinností.

4. Dokument „Podmienky spracovania osobných údajov“ je zverejnený na web stránke www.citycom.sk, prípadne je k dispozícii v sídle poskytovateľa.

Vypracované v Liptovskom Mikuláši , dňa 2.aprila 2025

Fuzia Peter - konateľ

Citycom plus s.r.o.

Súhlasíme so všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb a zaväzujeme sa ich dodržiavať.

Podpis užívateľa:

V Liptovskom Mikuláši dňa :