

*Tento dokument je určený pre záujemcu, spotrebiteľom, ne-spotrebiteľom, malým podnikom alebo neziskovou organizáciou a má záujem o poskytovanie služby. Obsahuje hlavné informácie o podmienkach poskytovania služby, kvalite služby, vybavovaní sťažností, platobných podmienkach, trvaní a ukončení zmluvy a ďalšie informácie.*

## Zriadenie pripojenia a služby

Pripojenie a službu zriadieme čo najskôr po uzavretí Zmluvy, obvykle v priebehu niekoľkých pracovných dní. Presnejšie informácie o termíne zriadenia Vám poskytne Kontaktné centrum.

Montáž a nastavenie koncového zariadenia a jeho pripojenie k sieti sa vykoná:

- samoinštaláciou - koncové zariadenie nastavíte a pripojíte k sieti podľa údajov, ktoré Vám poskytneme,
- asistovanou inštaláciou - koncové zariadenie nastaví a pripojí k sieti náš pracovník alebo zmluvný partner, za čo uhradíte cenu práce, použitého materiálu a cestovné náklady.

Ak nezriadieme pripojenie alebo službu v lehote, ktorá je uvedená v Zmluve, Zmluva zaniká, okrem prípadu, keď sa s Vami dohodneme na predĺžení lehoty. Lehota sa predlžuje aj v prípade, keď zriadeniu bránia prekážky na Vašej strane.

## Platobné podmienky a monitorovanie spotreby

Kreditný systém: Služba je poskytovaná na základe vopred uhradenej finančnej sumy (Kreditu), z ktorej sa poplatok za skutočne spotrebovaný objem poskytnutej služby priebežne odpočítava.

Predplatné (Kredit) zaplatíte spravidla pripísaním úhrady na náš bankový účet. Je dôležité, aby ste úhradu označili správnym variabilným symbolom - číslom Zmluvy alebo číslom zálohovej faktúry (ak bola vystavená). Za manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady môžeme účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify) zodpovedajúci nákladom na vybavenie. Rozpis účtovaných poplatkov, ktorý Vám umožní sledovať výdavky a overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby, poskytujeme v elektronickej podobe prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Faktúru - daňový doklad vystavujeme k poskytnutým službám a spotrebovanému Kreditu v lehote podľa zákona, spravidla po končení kalendárneho mesiaca, najneskôr do konca tretieho kalendárneho mesiaca po dodaní služby.

Ak dodaním dôjde k prečerpaniu predplatného (zníženiu zostatku Kreditu na zápornú hodnotu), ste povinný bezodkladne zaplatiť predplatné najmenej vo výške prečerpania (dobíť prečerpaný Kredit). Ak nespĺnate túto povinnosť do 30 dní, môžeme požadovať úhradu aj iným spôsobom ako uhradením predplatného (dobíť Kreditu).

Fakturačný systém: Poplatky za služby budete uhrádzať na základe vystavenej a doručenej faktúry, a to spravidla pripísaním úhrady na náš bankový účet. Je dôležité, aby ste úhradu označili správnym variabilným symbolom - číslom faktúry alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhrádzate. Ak chcete za služby zaplatiť vopred, na správne označenie úhrady sa spýtajte Kontaktného centra. Za manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady môžeme účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify). Rozpis účtovaných poplatkov, ktorý Vám umožní sledovať výdavky a overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby, poskytujeme v elektronickej podobe prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Poplatky za služby môžu byť fakturované za zúčtovacie obdobie vopred alebo po jeho skončení (v závislosti od zvolenej služby).

Ak nezaplatíte v termíne splatnosti, môžeme Vám zaslať nespokatnenú upomienku, predovšetkým cez e-mail alebo SMS. Ak nezaplatíte ani 15 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 1. písomnú upomienku, spokatnenú podľa Cenníka (Tarify). Ak nezaplatíte ani 30 dní po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 2. písomnú upomienku, spokatnenú podľa Cenníka (Tarify). Zároveň môžeme obmedziť rozsah poskytovanej služby, a to v prípade služby prístupu k internetu obmedzením rýchlosti na 128 kbit/s. Ak nezaplatíte ani 45 dní po splatnosti, môžeme odstúpiť od Zmluvy. Ak omeškanie presiahne 90 dní, môžeme svoju pohľadávku postúpiť aj bez Vášho súhlasu inej osobe vrátane dokumentácie o zmluvnom vzťahu. V prípade vymáhania pohľadávky znášate náklady spojené s vymáhaním.

## Trvanie zmluvy, podmienky predĺženia a ukončenia zmluvy

Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú môžete vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom nám výpoveď doručíte. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá. Pred jeho uplynutím môžete trvanie Zmluvy predĺžiť uzavretím dodatku alebo uzavrieť následnú zmluvu.

Ak sa rozhodnete prejsť k inému poskytovateľovi služieb, nebudeme Vám v tejto súvislosti účtovať žiadne osobitné poplatky. Ak by sme spôsobili omeškanie v procese zmeny poskytovateľa služieb, máte nárok na kompenzáciu podľa platných predpisov.

Ak službu ukončíte alebo zapríčinite jej ukončenie pred uplynutím dohodnutej Doby viazanosti, budeme požadovať zmluvnú sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je v nej uvedená, alebo vo výške zostávajúcich poplatkov za službu do konca Doby viazanosti. Sankcia sa neuplatní, ak sa služba ukončí dohodou zmluvných strán alebo odstúpením z dôvodov stanovených zákonom. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Zánik Zmluvy*.

Po ukončení Zmluvy máte 30 dní na vrátenie všetkých zariadení, doplnkových zariadení či iných súčasti, ktoré sme Vám zapožičali alebo prenajali. Zariadenia môžete doručiť na adresu Kontaktného centra alebo vrátiť iným dohodnutým spôsobom. Ak porušíte túto povinnosť, máme nárok na zmluvnú pokutu podľa Cenníka za každé porušenie a na náhradu škody, vzniknutej najmä z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

Ak pred ukončením zmluvy nespotrebuje Kredit (zaplatené predplatné), do 30 dní od zániku Zmluvy nás môžete písomne požiadať o jeho vrátenie. Za spracovanie žiadosti môžeme účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify), zodpovedajúci nákladom na vybavenie. Kredit nie sme povinní vrátiť, ak o vrátenie nepožiadate v uvedenej lehote, alebo ak je výška nákladov na spracovanie vyššia ako suma na vrátenie, alebo ak ste nám nevrátili zapožičané alebo prenajaté zariadenia. Nárok na vrátenie sa netýka Bonusového kreditu, ktorý nebol nadobudnutý za finančné prostriedky.

## Podpora poskytovaná užívateľom

Počas využívania služby Vám v prípade potreby poskytneme podporu a pomoc tak, aby Vám služba dobre slúžila. Obrátiť sa na nás môžete prostredníctvom Kontaktného centra alebo zadaním požiadavky v Zákazníckom portáli.

Ak je to potrebné alebo ak si to objednáte, montáž a nastavenie koncových zariadení a zisťovanie porúch a chýb vo Vašich priestoroch zabezpečíme prostredníctvom nášho pracovníka alebo zmluvného partnera. Riešenie porúch v poskytovaní služby, ktoré ste nezavinili, je pre Vás bezplatné. Ak bude zistená závada na Vašej strane (vrátane vady vo Vašom koncovom zariadení), máme nárok na úhradu vykonanej práce, použitého materiálu a cestovných nákladov podľa Cenníka (Tarify).

Pri poskytovaní služieb sme povinní dodržiavať bezpečnostné opatrenia. Ak sa dozvieme, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu a môžete byť týmto incidentom dotknutý, sme povinní informovať Vás o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môžeme alebo môžete prijať.

## Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby (§ 85 ZEK)

Časová dostupnosť je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná pre využívanie na Rozhraní. Rozhranie je koncový bod siete, v ktorom sa poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Ak Zmluve nestanovuje inak, rozhraním je

- pri káblovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka alebo vidlica prívodného kábla (ak zásuvka inštalovaná nie je),
- pri rádiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania,
- pri pripojení k DVB-T sieti rozhranie karty pre podmienený prístup používanej pre identifikáciu koncového užívateľa v sieti a s tým spojené účely.

Je našou povinnosťou udržiavať bezpečnosť a integritu sietí a služieb. Všetky významné uzly našej siete sú preto pripojené dvoma alebo viacerými nezávislými linkami a všetky prvky našej siete majú zálohu napájania pre neprerušené poskytovanie služieb aj počas výpadkov elektriny. Pripojenie našej siete do internetu je zabezpečené cez siete viacerých vzájomne nezávislých poskytovateľov.

Časová dostupnosť služieb pri pripojení k hlavným uzlom našej siete je preto vyššia ako 99,998% (doba nedostupnosti menej ako 10 minút za rok). Pri pripojení k prístupovej sieti je časová dostupnosť vyššia ako 99,8%, v čom sú zahrnuté aj plánované prerušenia prevádzky z dôvodu servisných prác a modernizácie.

Ak nie je stanovené inak, zmluvne Vám zaručujeme Časovú dostupnosť služby na úrovni 90% v priebehu každého mesiaca a ak by táto hodnota nebola počas niektorého mesiaca dosiahnutá, máte nárok na vrátenie pomernej časti mesačného poplatku.

Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená jedným číslom, takáto rýchlosť je rovnaká pre sťahovanie aj odosielanie dát. Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená dvojicou čísel oddelených lomkou, prvé číslo vyjadruje rýchlosť sťahovania a druhé číslo rýchlosť odosielania dát.

Ak pri rýchlosti, ktorú uvádzame vo svojich ponukách, Cenníku (Tarife), Zmluve a iných dokumentoch nie je jednoznačne uvedené niečo iné, jedná sa o Proklamovanú rýchlosť, ktorá je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú môžete očakávať, že ju budete mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 1000 Mbit/s), môžete očakávať, že dostupná rýchlosť pre prístup k internetu bude znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 3%. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii väčšiu časť dňa. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii kedykoľvek počas dňa.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti a pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejde o vadu služby. Možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti by ste mali zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby. V prípade zníženia rýchlosti služby bude na prenesenie súborov a načítanie webových stránok potrebný dlhší čas, pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený a funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

## **Vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov**

Ak sa pri poskytovaní služby vyskytne vada, máte právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu, po opakovanej uznanej reklamácií máte právo od zmluvy odstúpiť bez sankcií.

So sťažnosťami, požiadavkami alebo podnetmi týkajúcimi sa služby sa obráťte na Kontaktné centrum, napríklad e-mailom alebo telefonicky. Kontaktné centrum vec overí a podľa situácie ju priamo vyrieši, alebo zadá požiadavku na riešenie a bude Vás informovať o vyriešení.

Reklamácia je oficiálna forma sťažnosti podľa zákona a jej podrobnosti upravujú *Všeobecné podmienky* v časti *Reklamačný poriadok*. Reklamáciu môžete uplatniť v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry (vyúčtovania) alebo od zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za nami zavinené neposkytovanie služby môžete uplatniť do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

Reklamácia sa podáva písomne na trvanlivom nosiči na adresu Poskytovateľa a musí obsahovať údaje Účastníka, identifikáciu služby, predmet reklamácie s uvedením podrobností a vlastnoručný podpis Účastníka pri listinnej

podobe alebo zaručený elektronický podpis pri elektronickej podobe. Výsledok prešetrenia reklamácie oznámime na trvanlivom nosiči do 30 dní. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť najviac o 30 dní; o predĺžení sme povinní informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

Ak by sme na reklamáciu neodpovedali do 30 dní, alebo ak nesúhlasíte s jej výsledkom alebo so spôsobom vybavenia, môžete po reklamačnom konaní

(spotrebiteľ) predložiť spor orgánom alternatívneho riešenia sporov. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK)*. Tieto práva a nároky môžete uplatňovať aj prostredníctvom platformy riešenia sporov online (RSO), ktorú zabezpečuje Európska komisia, a to v jazyku, ktorý si zvolíte. Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy RSO na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Riešenie cezhraničných sporov online*.

(ne-spotrebiteľ) podať *Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb* návrh na mimosúdne riešenie 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. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)*.

## Osobné údaje potrebné v súvislosti s poskytovaním služby

Pred začatím poskytovania služby je potrebné, aby ste nám na účely uzavretia a plnenia Zmluvy poskytli osobné údaje podľa § 110 ZEK:

- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba – podnikateľ: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
- ak uzatvárate zmluvu ako právnická osoba: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo,
- telefónne číslo,
- e-mailovú adresu, ak ju máte zriadenú.

Poskytnutie osobných údajov od Vás môžeme vyžadovať aj v súvislosti s poskytovaním služby. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly Vašej totožnosti, totožnosti Vášho splnomocneného zástupcu alebo oprávnenej osoby, ako aj na aktualizáciu údajov môžeme získavať a spracovávať biometrické údaje v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov*.

## Opatrenia na zabezpečenie rovnakého prístupu koncových užívateľov so zdravotným postihnutím k službám

Kompenzácia zdravotného postihnutia pri prístupe k službám je zabezpečovaná najmä pomocou vhodných koncových zariadení alebo aplikácií. Ak nás o to požiadate, pred uzavretím zmluvy Vám pomôžeme overiť kompatibilitu Vašich koncových zariadení a uistiť sa, že ich funkčnosť s našou službou bude bezproblémová.

## Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky. Všetky podmienky sú uvedené v Zmluve, *Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných služieb*, príslušných *Osobitných podmienkach* (ak boli vydané) a *Cenníku (Tarife)*.