



## 1 Predmet Všeobecných podmienok

1. Spoločnosť S.A. spol. s r.o. so sídlom Čachtická 13, 831 06 Bratislava, IČO 31346219, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 4685/B (ďalej len „Podnik alebo poskytovateľ“) bude poskytovať účastníkovi služby elektronických komunikácií (ďalej len „Služby“) na základe týchto Všeobecných podmienok podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronických komunikácií, a to v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom internetovej siete Poskytovateľa, kde je to technicky možné, alebo kde sú Služby dostupné, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa.

2. Účastník aj Podnik berú na vedomie, že zmluva o poskytovaní služieb v sieti internet, na základe ktorej budú účastníkovi poskytované Služby (ďalej len „Zmluva“) je uzatvorená aktiváciou internetového pripojenia. Internetové pripojenie bude aktivované do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov Poskytovateľovi v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), akými sú (i) meno, priezvisko, akademický titul a adresa trvalého pobytu, prípadne korešpondenčná adresa ak ide o fyzickú osobu, alebo (ii) obchodné meno, sídlo, IČO, IČ DPH ak ide o právnickú osobu, alebo (iii) obchodné meno, miesto podnikania, IČO, IČ DPH ak ide o fyzickú osobu podnikateľa. Údaje podľa predchádzajúcej vety možno Poskytovateľovi poskytnúť zavolaním na aktivačnú linku +42144883371 odoslaním údajov emailom na: [serwis@sasro.sk](mailto:serwis@sasro.sk), alebo iným spôsobom uvedeným na web stránke poskytovateľa (ďalej len „aktivačný úkon“).

3. Zaplatením ceny, ktorá obsahuje poplatok za rádiokomunikačné zariadenie, inštaláciu, noprogramovanie, technické zabezpečenie a úvodnú konzultáciu o používaní služieb (aktivačný poplatok), získava záujemca oprávnenie na uskutočnenie aktivačného úkonu.

4. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je cenník Služieb (ďalej len „Tarifa“). Záujemca sa od okamihu uskutočnenia aktivačného úkonu zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky a Tarifu.

5. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek záujemcu vyzvať, aby sa po uskutočnení aktivačného úkonu bez zbytočného odkladu dostavil do pobočky Poskytovateľa:

Čachtická 13, 831 06 Bratislava, prípadne na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, na overenie osobných údajov, ktoré záujemca poskytol, alebo aby správnosť údajov preukázal iným určeným spôsobom. Lehota na aktiváciu nebeží po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto článku. V prípade, že záujemca výzve Poskytovateľa nevyhoví alebo sa preukáže, že poskytnuté údaje neboli pravdivé, vyhradzuje si Poskytovateľ právo neaktivovať službu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj pre účastníka.

6. Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne prenechá na používanie zariadenie, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, Tarifou, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám.

## 2 Práva a záväzky Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje:

a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a technických špecifikáciách pre sieť, služby alebo sieť a služby

b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,

c) poskytovať účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a zabezpečení ich riadneho nastavenia, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a Tarife,

d) na svojich internetových stránkach umožniť účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok, Tarify a Podmienkach spracovania osobných údajov

e) informovať účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré pre poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a Tarife,

f) zablokovať na základe žiadosti účastníka a na jeho náklady prístup k Službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, ak to bude technicky možné.

2. Poskytovateľ má právo:

a) požadovať od účastníka zloženie záruk podľa Tarify alebo poskytnutie inej záruky, napr. ručenia, atď.,

b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb

c) zákonnými spôsobmi overiť podklady, prípadne doklady a ostatné identifikačné údaje a doklady účastníka predložené podľa článku 1.5 a 2.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo ich iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím účastník alebo jeho oprávnený zástupca výslovne súhlasí a s tým, že náležitosti takéhoto súhlasu sú uvedené v článku 6,

d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím účastník súhlasí,

e) zmeniť kvôli naliehavým technickým alebo prevádzkovým dôvodom identifikačné kódy účastníka aj bez súhlasu účastníka,

f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech účastníka alebo siete,

g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,

## 3 Práva a záväzky účastníka

1. Účastník má právo:

a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach a Tarife,

b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, nahlasovaním porúch a žiadosťami na kontaktné čísla alebo adresy Poskytovateľa, uvedené na web stránke Poskytovateľa,

c) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu od Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti, v celom rozsahu.

2. Účastník sa zaväzuje:

a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, Tarifou, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akékoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom,

b) využívať Služby iba prostredníctvom telekomunikačných zariadení spĺhajúcich požiadavky osobitných predpisov, alebo ktoré Poskytovateľ schválil na prevádzku v sieťach,

c) využívať dodatočne zavedených spôsobov ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech účastníka alebo siete,

d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 4, a Tarifou,

e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, Tarife

f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do pobočky Poskytovateľa alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,

g) písomne oznámiť Poskytovateľovi do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 1.2,

h) nevyužívať internetovú sieť ako aj telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa a ani neumožniť ich využívanie na to, aby prostredníctvom nich boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím osobám; v prípade porušenia tejto povinnosti je účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti, v celom rozsahu,

i) využívať telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa výlučne na prevádzku internetu,

j) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia zo zneužívania Služieb.



## Všeobecné podmienky poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

### 4 Ceny a platby

1. Službu je možné využívať po predchádzajúcom zaplatení služby stanoveným Poskytovateľom, a to po dobu 30 dní, ak nie je v aktuálnej Tarife stanovená dlhšia doba. Ak v priebehu takto stanovenej doby účastník uhradí mesačný poplatok za službu, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o ďalších 30 dní, prípadne o dobu stanovenú v aktuálnej Tarife alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty uhradenej čiastky na účet Poskytovateľa.

2. Vzhľadom na osobitnú povahu úhrady ceny poskytnutých predplatených Služieb nevystavuje Poskytovateľ účastníkovi pravidelné ani jednorazové vyúčtovanie Služieb.

3. Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok voči pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.

### 5 Poskytované služby

.1 Na základe týchto Všeobecných podmienok poskytuje Poskytovateľ účastníkom základnú Službu a voliteľné Služby, a to v kvalite zodpovedajúcej článku 2.1 písm. a).

2. Základná Služba umožňuje účastníkom:

a) vysielat' a prijímat' prostredníctvom antény signál, v sieti Poskytovateľa, ktorý umožňuje pripojenie do internetu

3. Všetky ostatné Služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ sú voliteľné.

4. Voliteľné služby sú:

5.4.1 Garantovaná prenosová rýchlosť

5.4.2 ďalšie služby podľa ponuky Poskytovateľa.

#### 5.a 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, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

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

3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelných pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia 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 podrobnostiach 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 odporuje. 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 využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčiastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej 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 akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

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

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

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

12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať 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 nežiaducej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi 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 blokování.

14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

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

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

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

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 80% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 80% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,  
2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,  
2. pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti



zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

- na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
- pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
- funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

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

18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## 6. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

### 6.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- obsah prenášaných správ,
- súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- prevádzkové údaje a
- 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, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívateľa alebo bez súhlasu dotknutých 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 úkonu, 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 získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej 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 obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom 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 povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejtto mlčanlivosť môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

### 6.2. 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. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

2. Poskytovateľ je:

- povinný spracúvať osobné údaje len zákonným spôsobom a tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv dotknutej osoby,
- oprávnený získavať osobné údaje len na konkrétne určený, výslovné uvedení a oprávnený účel a nesmie ich ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmto účelom,
- oprávnený spracúvať len osobné údaje, ktoré sú primerané, relevantné a obmedzené na nevyhnutný rozsah daný účelom, na ktorý sa spracúvajú,
- povinný prijať primerané a účinné opatrenia na zabezpečenie toho, aby sa osobné údaje, ktoré sú nesprávne z hľadiska účelu, na ktorý ich spracúva, bez zbytočného odkladu vymazali alebo opravili,
- povinný osobné údaje uchovávať vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu dotknutej osoby najneskôr dovtedy, kým je to potrebné na účel, na ktorý sa osobné údaje spracúvajú,
- povinný spracúvať osobné údaje spôsobom, ktorý prostredníctvom primeraných technických a organizačných opatrení zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov,
- povinný nevyužívať a neposkytovať osobné údaje mimo rozsah nutný na určený účel. h) povinný prijať 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. Dotknutá osoba má právo získať od spoločnosti Poskytovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie o:

- účele spracúvania osobných údajov,
- kategórii spracúvaných osobných údajov,
- identifikácii príjemcu alebo o kategórii príjemcu, ktorému boli alebo majú byť osobné údaje poskytnuté, najmä o príjemcovi v tretej krajine alebo o medzinárodnej organizácii, ak je to možné, d) dobe uchovávania osobných údajov; ak to nie je možné, informáciu o kritériách jej určenia,
- práve požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby, ich vymazanie alebo obmedzenie ich spracúvania, alebo o práve namietať spracúvanie osobných údajov,
- práve podať návrh na začatie konania podľa § 100 č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, g) zdroji osobných údajov, ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby,



Všeobecné podmienky poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

h) existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania,

i) o primeraných zárukách týkajúcich sa prenosu, ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

4. Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe jej osobné údaje, ktoré spracúva. Za opakované poskytnutie osobných údajov, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže spoločnosť Poskytovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Poskytovateľ je povinný poskytnúť osobné údaje dotknutej osobe spôsobom podľa jej požiadavky.

5. Poskytovateľ poskytuje dotknutým osobám nasledovné informácie:

a) identifikačné údaje Poskytovateľa ako prevádzkovateľa: S.A. spol. s r.o., so sídlom Čachtická 13, 831 06 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 4685/B, IČO: 31346219, DIČ: 2020341598, IČ DPH: SK2020341598.,

b) kontaktné údaje Poskytovateľa ako prevádzkovateľa: S.A. spol. s r.o., so sídlom Čachtická 13, 831 06 Bratislava, tel. +421 2 4487 3371, email: [info@sasro.sk](mailto:info@sasro.sk), [admin@fayn.sk](mailto:admin@fayn.sk), [gdp@sasro.sk](mailto:gdp@sasro.sk), [gdp@fay.sk](mailto:gdp@fay.sk), web: [www.fayn.sk](http://www.fayn.sk)

c) kontaktné údaje zástupcu Poskytovateľa.

d) kontaktné údaje zodpovednej osoby.

e) účelom spracúvania osobných údajov je: uzavretie a plnenie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenie čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov,

f) zoznam spracúvaných osobných údajov je: IP adresa,

g) identifikačné údaje príjemcu alebo kategórie príjemcu: telefónne číslo, meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť alebo obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa,

h) doba uchovávania osobných údajov je 10 rokov.

6. Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu:

a) opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov,

b) vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú.

7. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak

a) osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,

b) dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,

c) dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov,

d) osobné údaje dotknutej osoby sa spracúvajú nezákonne, je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

8. Ak Poskytovateľ zverejnil osobné údaje a je povinný ich podľa predchádzajúceho odseku vymazať, je zároveň povinný prijať primerané bezpečnostné opatrenia vrátane technických opatrení so zreteľom na dostupnú technológiu a náklady na ich vykonanie na účel informovania ostatných prevádzkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje dotknutej osoby o jej žiadosti, aby títo prevádzkovatelia vymazali odkazy na jej osobné údaje a ich kópie alebo odpisy. Ustanovenia tohto a predchádzajúceho odseku sa nepoužijú v prípadoch ustanovených zákonom o ochrane osobných údajov.

9. Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak

a) dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,

b) spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,

c) Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku,

d) dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

10. Ak sa spracúvanie osobných údajov obmedzilo, okrem uchovávanía môže osobné údaje Poskytovateľ spracúvať len so súhlasom dotknutej osoby alebo na účel uplatnenia právneho nároku, na ochranu osôb alebo z dôvodov verejného záujmu. Poskytovateľ je povinný informovať dotknutú osobu pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené.

11. Poskytovateľ je povinný oznámiť príjemcovi opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak sa to neukáže ako nemožné alebo si to nevyžaduje neprimerané úsilie.

12. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, Poskytovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

13. Poskytovateľ s ohľadom na povahu, rozsah a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzickej osoby je povinný prijať vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie a preukázanie toho, že spracúvanie osobných údajov sa vykonáva v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Tieto opatrenia zahŕňajú zavedenie primeraných postupov ochrany osobných údajov zo strany Poskytovateľa, ak je to vzhľadom na spracovateľské činnosti primerané.

14. Poskytovateľ je povinný pravidelne preverovať trvanie účelu spracúvania osobných údajov a po jeho splnení bez zbytočného odkladu zabezpečiť výmaz osobných údajov; to neplatí, ak osobné údaje sú súčasťou registratúrneho záznamu.

15. Poskytovateľ prehlasuje, že prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzických osôb primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku, pričom uvedené opatrenia zahŕňajú:

a) pseudoanonymizáciu a šifrovanie osobných údajov,

b) zabezpečenie trvalej dôveryhodnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémov spracúvania osobných údajov,

c) proces obnovy dostupnosti osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického incidentu alebo technického incidentu,

d) proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania osobných údajov

16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby fyzická osoba konajúca za Poskytovateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe pokynov Poskytovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

17. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť dotknutej osobe porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva dotknutej osoby. Oznámenie sa nevyžaduje, ak,

a) Poskytovateľ prijal primerané technické a organizačné ochranné opatrenia a uplatnil ich na osobné údaje, ktorých sa porušenie ochrany osobných údajov týka, a to najmä šifrovanie alebo iné opatrenia, na základe ktorých sú osobné údaje nečitateľné pre osoby, ktoré nie sú oprávnené mať k nim prístup,

b) Poskytovateľ prijal následné opatrenia na zabezpečenie vysokého rizika porušenia práv dotknutej osoby,

c) by to vyžadovalo neprimerané úsilie; Poskytovateľ je povinný informovať verejnosť alebo prijať iné opatrenie na zabezpečenie toho, že dotknutá osoba bude informovaná rovnako efektívnym spôsobom.

18. Podniky poskytujúce Verejné 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 dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné



## Všeobecné podmienky poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

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.

### 6.3 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 anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne 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 začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí 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 uchovaných 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 komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

### 7. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

- správnosť faktúry,
- zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
- dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 - právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

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 podrobností, d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej 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 zavineneho Poskytovateľom; toto právo

musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť 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 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť 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 šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

### 8 Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

1. Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.

2. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie verejnej služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

3. Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

4. Poskytovateľ je oprávnený, aby obmedzil alebo prerušil poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi účastníkom a Poskytovateľom, pokiaľ účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Tarifu, pokiaľ účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, pokiaľ existuje dôvodné podozrenie, že účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby, pokiaľ účastník odmietol zložiť záruku alebo poskytnúť inú záruku, ktorú Poskytovateľ stanoví, pokiaľ účastník Služby využíva spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným účastníkom alebo pokiaľ účastník nevyhovje výzve Poskytovateľa podľa čl. 1.5, prípadne sa preukáže, že údaje poskytnuté účastníkom neboli pravdivé.

5. Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach a Tarife, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami a Tarifou.

6. Pokiaľ účastník neodstráni dôvod obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb podľa čl. 8.4 najneskôr do 3 mesiacov od obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb, platí, že účastník od Zmluvy odstúpil.



### 9. Doba platnosti zmluvy o pripojení a jej zánik

1. Zmluva o pripojení sa uzatvára, ak sa spoločnosť S.A. a účastník v nej písomne nedohodnú inak, na dobu neurčitú.
2. Zmluva o pripojení zaniká
  - a) uplynutím času v prípade zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu určitú,
  - b) písomnou dohodou spoločnosti S.A. a účastníka,
  - c) odstúpením od zmluvy zo strany spoločnosti S.A. alebo účastníka,
  - d) písomnou výpoveďou zo strany spoločnosti S.A. alebo účastníka,
  - e) v prípade, ak tak ustanovuje osobitný právny predpis.
3. Spoločnosť S.A. je oprávnená odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník
  - a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú verejnú elektronickú komunikačnú službu ani do 45 dní po dni jej splatnosti,
  - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti S.A. zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane používa verejnú elektronickú komunikačnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti S.A. kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení (najmä opakovane omeškanie s úhradou ceny služby).
4. Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu spoločnosť S.A.
  - a) oznámi zmenu zmluvných podmienok (všeobecných podmienok alebo ceny) najmenej jeden kalendárny mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - b) opakovane ani po reklamácii neposkytuje verejnú elektronickú komunikačnú službu podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
  - c) opakovane neodstráni reklamovanú vadu verejnej elektronickej komunikačnej služby v určenom čase.
5. Odstúpenie podľa odseku 3 a 4 je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.
6. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť doručená poštou, doručiteľom alebo zaslaná mailom.
7. Spoločnosť S.A. je oprávnená vypovedať zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú,
  - a) ak nemôže ďalej poskytovať verejnú elektronickú komunikačnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby,
  - b) z dôvodu modernizácie verejných služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej podľa zmluvy o pripojení, pričom v takomto prípade je spoločnosť S.A. spolu s výpoveďou povinná doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.
8. Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa odseku 6 a 7 je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.
9. Výpoveď Zmluvy nemá vplyv na povinnosť účastníka uhradiť Poskytovateľovi všetky dlžné sumy.

### 10 Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

1. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či vadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo účastníka uplatniť reklamáciu podľa čl. 7.
2. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

- a) škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
- b) škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením zariadenia,
- c) ušlý zisk.

3. Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany účastníka alebo tretej osoby, ktorej účastník umožnil využívanie Služby. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.

4. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

5. Žiada zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

### 11 Zmena a platnosť Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť a dopĺňať Všeobecné podmienky, prípadne vydať ich nové znenie, a to jednostranným prejavom svojej vôle oznámeným účastníkovi podľa článku 12.2.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok bude predstavovať zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný účastníka informovať o takejto zmene a o dátume nadobudnutia účinnosti tejto zmeny, a to minimálne 1 mesiac pred účinnosťou tejto zmeny. V rovnakej lehote zároveň zabezpečí zverejnenie zmenených či doplnených Všeobecných podmienok, a to tým spôsobom, že zabezpečí, aby zmenené alebo doplnené Všeobecné podmienky boli účastníkovi k dispozícii v pobočke Poskytovateľa, prípadne na jeho internetových stránkach.

3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi účastníkom a Poskytovateľom. Zánik Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhrmažďovaní a používaní informácií o účastníkoch, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva a pod.

### 12 Voľba práva a súdnej právomoci

1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2 Zmluvné strany sa v zmysle § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že

- a) Zmluva,
  - b) vzťahy, ktoré vznikli na základe Zmluvy, a ktoré nie sú výslovné upravené;
- sa spravujú Obchodným zákonníkom.

3 Súd, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti zahraničnému účastníkovi, je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľom a zahraničným účastníkom v zmysle Zákona. Inak sa príslušnosť a právomoc súdu spravuje zákonom č. 99/1963 Zb., Občiansky súdny poriadok, v znení neskorších predpisov.

### 13 Mimosúdne urovanie sporov

1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy, budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou. Účastník sa preto hlavne zaväzuje, že v prípade reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a kvality Služieb, s ktorej vybavením Poskytovateľom nebol spokojný, sa najprv obráti na príslušný



## Všeobecné podmienky poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

orgán štátnej správy, s návrhom na mimosúdne riešenie sporu podľa ust. § 73 Zákona.

2 V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### 14 Oznamovanie

1 Poskytovateľ a účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovia, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne jedným z nich:

- doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 14.5.

2 Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručenu dňom, keď účastník alebo iná dospelá osoba bývajúca v tom istom byte alebo v tom istom dome alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručenu dňom, keď bola uložená, aj keď sa účastník o uložení nedozvedel.

3 Písomnosť sa považuje za doručenu v zmysle článku 14.2 aj v prípade, že bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

4 Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu účastníka. Povinnosť účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 3.2 písm. g).

5 Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 14.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „email“), SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania emailu, SMS alebo MMS správy, alebo hlasového volania Poskytovateľom na email účastníka, resp. telefónne číslo účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Potvrdenie o hovore alebo zaslanie emailu, SMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

### 15 Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

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

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 ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má, b) názov a sídlo Poskytovateľa, c) predmet sporu, d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, e) návrh riešenia sporu, f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný, g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

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

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

### 16 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, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

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

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

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

5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 7 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 nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného 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 márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.



## Všeobecné podmienky poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom internetových sietí spoločnosti S.A. spol. s r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

### 17 Súdne riešenie sporov

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

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

### 18 Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené elektronickou poštou, SMS.

2. V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.) je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémovo Poskytovateľa alebo príslušného zahraničného zmluvného operátora.

3. V prípade rozporu medzi Všeobecnými podmienkami a Tarifou má Tarifa prednosť pred Všeobecnými podmienkami.

4. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj zariadení ich príslušenstva a iného tovaru Poskytovateľa alebo iným spôsobom.

5. V prípade, ak sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

6. Platné Všeobecné podmienky sú dostupné v pobočke Poskytovateľa, prípadne na webových stránkach Poskytovateľa.

7. Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

8. Ak účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy najneskôr do dátumu oznámeného nadobudnutia platnosti a účinnosti nových zmluvných podmienok. Účastník je v takomto prípade povinný vyčerpať predplatenú Službu pred odstúpením od zmluvy. Ak účastník toto právo odstúpiť od Zmluvy včas nevyužije, platí, že so zmenou zmluvných podmienok súhlasí.

9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť 24.5.2018.

Za spoločnosť S.A. spol. s r. o. Ing. Tibor Trenčanský