

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s. pre poskytovanie VNET Dátových služieb pre zákaznicke zmluvy uzavreté po 01.07.2019

## Článok I. Definície pojmov

### 1.1 Pre účely Zmluvy sa definujú nižšie uvedené pojmy nasledovným spôsobom:

"Affiliate" je fyzická alebo právnická osoba odlišná od Zmluvných strán, ktorá vystupuje ako sprostredkovateľ alebo obchodný zástupca Dodávateľa, a v dôsledku ktorej činnosti došlo k uzavretiu Zmluvy; aj keď je osoba Affiliate uvedená v Záhľaví zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa (ako "Affiliate"), nie je Affiliate/Sprostredkovateľ zmluvnou stranou Zmluvy ale iba sprostredkovateľom.

"Cenník" je cenník Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom; Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov zo strany Dodávateľa, akciové cenníky, ako aj čiastočné cenníky určené pre firemných zákazníkov alebo domácnosti. Cenník v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"Časť A" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na prvej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. obsahuje číslo Zmluvy, identifikáciu Zmluvných strán v Záhľaví Zmluvy, Špecifikáciu služby a iné základné zmluvné podmienky; podpisy Zmluvných strán sú uvedené na prvej strane samotnej Zmluvy za textom v Časti A.

"Časť B" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na druhej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. obsahuje zásady ochrany osobných údajov a niektoré ďalšie zmluvné podmienky.

"Časť C" je fakultatívnu (nepovinnou) súčasťou Zmlúv / zmlúv o poskytovaní dátových služieb, ktorá môže obsahovať iba Iné Ujednania, a ktorá je súčasťou Zmluvy len v prípade, ak je v Špecifikácii služby v bode "Iné ujednania" výslovný odkaz na Časť C Zmluvy. Pokiaľ v Špecifikácii služby nie je Časť C Zmluvy výslovne zmienená, Zmluva žiadnu Časť C neobsahuje.

"Časť D" je fakultatívnu (nepovinnou) súčasťou Zmlúv / zmlúv o poskytovaní dátových služieb, ktorá môže obsahovať iba Informatívny text, a ktorá je súčasťou Zmluvy len v prípade, ak je v Špecifikácii služby v bode "Informatívny text" výslovný odkaz na Časť D Zmluvy. Nakoľko Časť D môže obsahovať výlučne Informatívny text, Časť D nie je pre Zmluvné strany záväzná a nezakladá pre nich žiadne práva alebo povinnosti. Pokiaľ v Špecifikácii služby nie je Časť D Zmluvy výslovne zmienená, Zmluva žiadnu Časť D neobsahuje.

"Dcérska spoločnosť VNET" je spoločnosť, v ktorej má VNET majetkovú účasť vo forme vlastníctva obchodného podielu alebo akcií, a to bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti, ako aj každá spoločnosť, voči ktorej je VNET v pozícii ovládajúcej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"Deň zriadenia Služby" je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Služba na základe Zmluvy. Pokiaľ v Osobitných ustanoveniach alebo v Preberacom Protokole nie je uvedené inak, platí, že deň podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami sa považuje za Deň zriadenia Služby. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu nedošlo pri zriadení Služby k podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami, alebo v prípade akýchkoľvek pochybností o konkrétnom dni zriadenia Služby, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že Služba bola Účastníkovi zriadená v deň účinnosti Zmluvy v zmysle

týchto VOP, pričom deň účinnosti Zmluvy sa považuje za Deň zriadenia Služby. Obdobne, ak sa pre príslušný typ Služby nepodpisuje pri jej zriadení preberací protokol, platí, že Deň zriadenia Služby je deň účinnosti Zmluvy. Uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne a včas zriadená a Službu prevzal.

"**Dobitie Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Účastník vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) po uzatvorení Zmluvy; táto operácia umožňuje Účastníkovi ďalšie využívanie Služby tým, že uhradí stanovenú sumu v súlade s týmito VOP, čím dôjde k úhrade Odmeny.

"**Dodávateľ**" je spoločnosť VNET, ktorá s Účastníkom podpísala Zmluvu. Za Dodávateľa sa budú považovať aj prípadní právni nástupcovia Dodávateľa, a to univerzálni ako aj individuálni, na ktorých môžu byť postúpené práva a záväzky zo Zmluvy.

"**Dotknuté objekty**" sú nehnuteľnosti (stavby, pozemky, bytové domy, byty a nebytové priestory, apod.), príp. ich funkčne prepojené celky, ktoré nie sú vo vlastníctve Dodávateľa alebo inej spoločnosti zo skupiny VNET, a v ktorých sa nachádza Miesto pripojenia a/alebo Miesto dodania Služby, príp. ktoré funkčne súvisia s nehnuteľnosťou, kde sa nachádza Miestom dodania Služby u Účastníka (napr. spoločné v bytovom dome, telekomunikačná miestnosť súvisiaca s poskytovaním Služby v Mieste pripojenia, apod.).

"**elektronická komunikačná služba**" je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Elektronickou komunikačnou službou nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášanom pomocou sietí a služieb. Elektronickou komunikačnou službou nie sú ani služby (vrátane služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. a Smernice 98/34/ES), ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

"**fakturačné obdobie**" je obdobie, ktorého dĺžka je uvedená v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "*Fakturačné obdobie*"; pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac.

"**Identifikačné údaje Účastníka**" sú identifikačné údaje Účastníka, ktorými sú v prípade Účastníka - fyzickej osoby jej meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a ak ide o podnikateľa aj IČO, miesto podnikania, DIČ a IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH; a v prípade Účastníka - právnickej osoby jej obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH.

"**Iné oprávnené osoby**" sú fyzické osoby, ktoré Štatutár Účastníka alebo Správca účtov výslovne určí ako osoby oprávnené k Technickým úkonom v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. iným autorizovaným spôsobom určeným Dodávateľom; Účastník nemusí mať menované/určené žiadne Iné oprávnené osoby.

"**Iné Ujednania**" je samostatný oddiel v Špecifikácii služby označený ako "*Iné ujednania*", ktorý môže obsahovať ostatné a akékoľvek ujednania o právnom vzťahu medzi Dodávateľom a Účastníkom týkajúcom sa Služby poskytovanej na základe Zmluvy, a to vrátane úpravy práv a záväzkov Zmluvných strán odlišnej od ustanovení Zmluvy vrátane VOP a ostatných jej súčastí; v takom prípade má úprava v Iných Ujednaniach prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane VOP a ostatných jej súčastí. Iné Ujednania môžu byť uvedené aj v Časti C zmluvy (ako fakultatívnej časti Zmluvy) pokiaľ je tak uvedené v Špecifikácii služby v bode označenom ako "*Iné ujednania*".

"**Informatívny text**" je samostatný oddiel v Špecifikácii služby označený ako "*Informatívny text*", ktorý môže obsahovať doplňujúce informácie týkajúce sa poskytovanej Služby, ktorý však má výlučne informatívnu povahu a nie je pre Zmluvné strany záväzný. Ustanovenia Informatívneho textu nezakladajú pre Zmluvné strany žiadne práva alebo povinnosti. Informatívny text môže byť uvedený aj v Časti D zmluvy (ako fakultatívnej časti Zmluvy) pokiaľ je tak uvedené v Špecifikácii služby v bode označenom ako "*Informatívny text*".

"**Klientská zóna**" alebo "**Zákaznícka zóna**" je aplikácia (platforma) umiestnená na Webovej stránke VNET, kde sa Účastník, ktorému bolo pridelené prihlasovacie meno a heslo, môže prihlásiť a získať informácie týkajúce sa jeho právneho vzťahu s Dodávateľom, príp. aj uvádzať osoby, ktoré sú menom Účastníka oprávnené vykonávať Technické úkony (ak Dodávateľ poskytne Účastníkovi takúto funkcionálnosť) a vykonávať iné úkony umožnené Dodávateľom.

"**Koncové zariadenie Účastníka**" je telekomunikačné zariadenie Účastníka, resp. užívané Účastníkom, používané k prijímaniu Služby, ktoré nie je dodávané Dodávateľom v rámci poskytovania Služby, a to aj jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí, ako napr. počítač, notebook, atď. Koncovým zariadením Účastníka nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa.

"**Kontaktná adresa Dodávateľa**" je nasledujúca adresa Dodávateľa: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, Slovenská republika.

"**Kontaktná adresa Účastníka**" je adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieloch identifikujúcich Účastníka, prípadne iná adresa Účastníka, o ktorej Účastník písomne informuje Dodávateľa na Kontaktnú adresu Dodávateľa s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú adresu Účastníka pre účely písomnej komunikácie Zmluvných strán. Ak je Účastník zapísaný v Obchodnom registri Slovenskej republiky alebo podobnom registri, považuje sa za Kontaktnú adresu Účastníka (okrem adresy podľa predchádzajúcej vety) vždy aj adresa sídla Účastníka zapísaná v Obchodnom registri alebo inom registri Účastníka; to platí primerane aj v prípade sídla zahraničného Účastníka evidovanom v obdobnom obchodnom registri v zahraničí.

"**Kontaktný email Dodávateľa**" je emailová adresa Dodávateľa "podpora@vnet.sk", "vnet@vnet.sk", alebo "vnet@vnet.eu".

"**Kontaktný email Účastníka**" je vždy emailová adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieloch identifikujúcich Účastníka, prípadne iná emailová adresa Účastníka, o ktorej Účastník informoval Dodávateľa písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa, a to s uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán. Za Kontaktný email Účastníka sa pre účely doručovania zo strany Dodávateľa bude považovať aj taká emailová adresa, z ktorej je možné sa objektívne domnievať, že ide o emailovú adresu Účastníka (napr. emailová adresa uvedená na webovej stránke Účastníka) alebo ktorú Účastník pravidelne používal v rámci emailovej komunikácie s Dodávateľom.

"**Kredit**" je množstevné vyjadrenie peňažnej sumy platenej Účastníkom Dodávateľovi podľa tejto Zmluvy za účelom zriadenia, resp. ďalšieho využitia Služby; Platba Kreditu, resp. Dobitie Kreditu, predstavuje osobitný spôsob úhrady Odmeny.

"**Memorandum**" je dokument nazvaný "Memorandum o ochrane osobných údajov" vyhotovený Dodávateľom a zverejnený na Webovej stránke VNET ([www.vnet.sk](http://www.vnet.sk)) v sekcii "Dokumenty" a "Ochrana osobných údajov", a ktorý zrozumiteľným a prehľadným spôsobom stanoví bližšie podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa.

"**Miesto pripojenia**" je miesto, v ktorom je Služba poskytovaná Účastníkovi; miesto pripojenia je uvedené v Špecifikácii služby.

"**Miesto dodania Služby**" je prvá káblová koncovka v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia. Miestom dodania Služby nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa, Koncové zariadenie Účastníka ani iné technické zariadenie pripojené za prvou káblovou koncovkou v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia.

"**Minimálna doba trvania Zmluvy**" alebo "**Doba viazanosti**" je doba uvedená v Špecifikácii služby spravidla v bode označenom ako "*Minimálna doba trvania zmluvy:*" alebo "*Doba viazanosti:*". Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená časovým obdobím (napr. počtom mesiacov/rokov), Doba viazanosti začína bežať Prvým dňom spoplatnenia Služby a skončí uplynutím príslušného obdobia. Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená pevným dátumom, skončí uplynutím uvedeného dátumu, ktorý je posledným dňom Doby viazanosti.

"**Nadradená zmluva**" je iná zmluva (odlišná od Zmluvy) uzavretá medzi Zmluvnými stranami, ktorá je v Špecifikácii služby výslovne uvedená, že je nadradenou zmluvou predmetnej Zmluvy a je identifikovaná spravidla číslom zmluvy; Zmluva nemusí mať Nadradenú zmluvu, ide o fakultatívny údaj.

"**Nariadenie**" alebo "**GDPR**" je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/EX (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

"**Nariadenie 2015/2120**" je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25.11.2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a práva užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

"**Občiansky zákonník**" je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Obchodný zákonník**" je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Odmena**" je súhrnný pojem pre všetky odmeny, ceny, odplaty a poplatky bez ohľadu na ich názov (vrátane Paušálnej odmeny, Tarifikovanej odmeny, Poplatkov, apod.), ktoré je Účastník povinný platiť Dodávateľovi za poskytovanie Služby na základe tejto Zmluvy s výnimkou Zriaďovacieho poplatku. Výška Odmeny je určená v Špecifikácii služby a/alebo v Cenníku pre konkrétny typ dátovej služby.

"**Oprávnený orgán**" je Polícia Slovenskej republiky, Slovenská informačná služba, súd alebo iný orgán činný v trestnom konaní, príp. iný štátny orgán/úrad Slovenskej republiky, ako aj obdobný orgán / úrad tretieho štátu; za Oprávnený orgán sa považuje aj iný subjekt, ktorý je podľa legislatívy Slovenskej republiky, príp. iného štátu, oprávnený požadovať od Dodávateľa poskytnutie niektorých či všetkých Identifikačných údajov Účastníka či informácií týkajúcich sa poskytovanej Služby, vrátane IP adresy používanej Účastníkom.

"**Osobitné ustanovenia VOP**" sú ustanovenia článkov XXVII. a XXVIII. týchto VOP, ktoré sú aplikovateľné vždy len na daný typ dátovej služby upravený v príslušnom článku VOP a majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.

"**osobné údaje**" sú osobné údaje definované v § 2 ZOOÚ a čl. 4 bode 1 Nariadenia.

"**Ostatné služby**" sú akékoľvek služby bez ohľadu na povahu a rozsah, ktoré nie sú elektronickou komunikačnou službou, a ktoré Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy.

"**Paušálna odmena**" je odmena (ako súčasť celkovej Odmeny), ktorej výška je za každé určité časové obdobie (spravidla mesiac) rovnaká a nezávisí od premenných faktorov (napr. od objemu prenesených dát, apod.); Paušálna odmena je uvedená v Špecifikácii služby označenom spravidla ako "*Mesačná cena*", "*Mesačná cena bez DPH*:", "*Paušálna cena*", apod. Ak zo Špecifikácie služby výslovne nevyplýva inak, táto Paušálna odmena predstavuje výšku odmeny Dodávateľa za každý jeden mesiac poskytovania Služby. Paušálna odmena je súčasťou Odmeny, na ktorú má Dodávateľ nárok za poskytovanie Služby.

"**PAYG**" je spôsob platby "Pay As You Go" za poskytovanú Službu, ktorý spočíva v Platbe Kreditom, resp. v priebežnom Dobíjaní Kreditu Účastníka; pri tomto spôsobe platby je Odmena platená priebežne formou Dobitia Kreditu Účastníka.

"**Platba Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Záujemca vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) ešte pred uzatvorením Zmluvy; táto operácia umožní Záujemcovi nakúpiť a začať užívať Službu tým, že uhradí Dodávateľovi stanovenú sumu. Platba Kreditu je v prípade spôsobu platby PAYG nevyhnutným predpokladom pre zriadenie a začatie poskytovania Služby Účastníkovi a predstavuje úhradu Odmeny.



"PIN" je číselný, znakový, príp. kombinovaný, kód, ktorý môže Dodávateľ poskytnúť Štatutárom, Správcom účtov a/alebo Iným oprávneným osobám za účelom vykonávania Technických úkonov na diaľku prostredníctvom telefonickéj komunikácie medzi Dodávateľom a Účastníkom, príp. prostredníctvom Zákazníckej zóny.

"POST-PAID ceny" sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok uplynutím príslušného fakturačného obdobia; Tarifovaná odmena je POST-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

"PRE-PAID ceny" sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok prvým dňom príslušného fakturačného obdobia; Paušálna odmena je PRE-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

"Preberací Protokol" je písomný protokol, ktorý Zmluvné strany podpisujú spravidla v Deň zriadenia Služby pri zriadení Služby, príp. neskôr, a ktorým obidve Zmluvné strany potvrdzujú, že Služba bola Účastníkovi riadne zriadená v deň podpisu Preberacieho Protokolu, príp. v iný deň tam uvedený; Preberací Protokol môže obsahovať ďalšie náležitosti ako napr. špecifikáciu Zariadenia Dodávateľa poskytovaného Účastníkovi, apod.

"prepojené osoby" sú fyzické či právnické osoby, ktoré sú personálne alebo majetkovo prepojené, a to najmä ak ide o osoby blízke v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, ak sa tie isté osoby či ich osoby blízke vyskytujú, či v minulosti vyskytovali, v štatutárnych či dozorných orgánoch týchto osôb, ak sa tieto osoby či ich osoby blízke majetkovo účastnia, či v minulosti účastnili, na týchto osobách a to bez ohľadu na výšku takejto majetkovej účasti; za prepojené sa vždy považujú osoby navzájom ovládané či ovládajúce v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"Prvý deň spoplatnenia Služby" je prvý deň, odkedy je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu; pokiaľ v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "Prvý deň spoplatnenia Služby" nie je výslovne uvedené inak (príp. ak v Špecifikácii služby tento bod nie je vôbec uvedený), Prvým dňom spoplatnenia Služby je kalendárny deň bezprostredne nasledujúci po Dni zriadenia Služby. Ak je v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "Prvý deň spoplatnenia Služby" uvedený konkrétny dátum, je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od uvedeného dňa vrátane. V Prvý deň spoplatnenia Služby zároveň začína prvé fakturačné obdobie.

"reset" rozumieme úkon, pri ktorom sa pomocou podržania príslušného tlačítka na telekomunikačnom Zariadení Dodávateľa zmení vnútornú konfiguráciu tohto zariadenia na pôvodné továrenské nastavenia; zmazaním vnútornej konfigurácie zariadenia dôjde k prerušeniu Služby, ktoré nie je možné vyriešiť vzdialeným prístupom a pre opätovné obnovenie Služby po resete je nutný servisný zásah u Účastníka (či v mieste fyzického umiestnenia telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa), pri ktorom technik Dodávateľa opätovne nakonfiguruje telekomunikačné Zariadenie Dodávateľa.

"reštart" znamená odpojenie telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa od prívodu elektrickej energie, vyťahnutím napájacieho káblu z telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa alebo z elektrickej zásuvky, za účelom obnovenia služby.

"Servisné čísla" sú telefónne čísla Dodávateľa, ktoré sú uvedené na Webovej stránke VNET s označením ako "Zákaznícka linka", príp. "Hot Line" alebo "Technická podpora", príp. iným spôsobom, z ktorého jednoznačne vyplýva, že ide o telefónne čísla, na ktoré majú zákazníci hlásiť technické poruchy.

"siet'" alebo "elektronická komunikačná sieť" je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

"Sieť VNET" je elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, užívaní, držbe alebo správe spoločnosti VNET, príp. ktorú prevádzkuje VNET, a prostredníctvom ktorej Dodávateľ poskytuje Účastníkovi Službu.

"Skupina VNET" sú všetky nasledujúce spoločnosti:



- Dodávateľ,
- všetky Dcérske spoločnosti VNET,
- všetky právnické osoby, v ktorých má VNET priamo alebo nepriamo majetkovú účasť bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti; za nepriamu majetkovú účasť spoločnosti VNET sa rozumie aj majetková účasť Dcérske spoločnosti VNET alebo ich dcérske spoločnosti alebo ovládaných spoločností v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe.

"SLA" je dokument zverejnený na Webovej stránke VNET označený ako "SLA" alebo "service level agreement", ktorý definuje kvalitu jednotlivých druhov a typov služieb poskytovaných Dodávateľom vrátane doby nástupu na servis. SLA v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"Služba" alebo "Služby" sú všetky služby a plnenia (elektronické komunikačné služby aj Ostatné služby) poskytované Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy, pričom tieto sú uvedené a špecifikované v Špecifikácii služby a prípadne bližšie popísané v Osobitných ustanoveniach VOP, ktoré sa týkajú príslušného typu (dátovej) služby dohodnutého v Špecifikácii služby.

"Spoločné ustanovenia VOP" sú všetky ustanovenia VOP, ktoré nie sú Osobitnými ustanoveniami VOP.

"spracúvanie osobných údajov" je vykonávanie činností ako sú definované v § 5 písm. e) ZOOÚ.

"Správca účtov" je fyzická osoba (príp. aj viac fyzických osôb), ktorú Štatutár Účastníka výslovne určí ako správcu účtov v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. v Zákazníckej zóne; Účastník nemusí mať menovaného/ určeného Správcu účtov. Správca účtov je oprávnený určovať a odvolávať Iné oprávnené osoby.

"SPAM" je nevyžiadaná a hromadne rozosielaná emailová správa prakticky rovnakého obsahu väčšiemu počtu príjemcov.

"Špecifikácia služby" je tabuľka v článku 4A v Časti A Zmluvy, ktorý špecifikuje základné zmluvné a technické podmienky a parametre poskytovania Služby, a to najmä typ poskytovanej služby, Odmenu, resp. jej časť, Zriaďovací poplatok, fakturačné obdobie, Minimálnu dobu trvania Zmluvy, údaj o prípadnom spoplatnení prenesených dát, údaj o hodnote zapožičaného Zariadenia Dodávateľa, dĺžku výpovednej lehoty, údaj o existencii Nadradenej zmluvy, apod. Špecifikácia služby môže ďalej obsahovať Iné Ujednania (resp. odkaz, že sú uvedené v Časti C Zmluvy) a Informatívny text.

"Štatutári" sú fyzické osoby, ktoré sú ako štatutárny orgán (resp. člen štatutárneho orgánu) právnickej osoby Účastníka oprávnené konať menom Účastníka v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka; pokiaľ nie je Dodávateľovi preukázané opak, platí, že osoby, ktoré sú aktuálne zapísané v obchodnom registri ako štatutárne orgány Účastníka sú štatutárnym orgánom Účastníka a sú oprávnené konať spôsobom zapísaným v obchodnom registri. Ak je Účastník fyzickou osobou, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za Štatutára sám Účastník.

"Tarifikovaná odmena" je odmena (ako súčasť celkovej Odmeny), ktorej výška závisí od premenných faktorov (ako napr. od objemu prenesených dát, apod.); a ktorá je v Špecifikácii služby označená spravidla ako "Spoplatnenie prenesených dát:" či obdobne, resp. ak tarifika odmeny vyplýva z Cenníka alebo povahy vecí. Pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedená výška Tarifikovanej odmeny, určí sa výška Tarifikovanej odmeny podľa Cenníka účinného v čase uzavretia Zmluvy (to platí aj v prípade, ak Špecifikácia služby odkazuje na Cenník). Tarifikovaná odmena je súčasťou Odmeny, na ktorú má Dodávateľ nárok na poskytovanie Služby.

"Technické úkony" sú úkony týkajúce sa výlučne technickej stránky poskytovaných Služieb a poskytovania informácií o poskytovaných Službách vrátane informácií o platobnom styku (úhradách a nedoplatkoch) medzi Účastníkom a Dodávateľom, pričom ich rozsah a povahu určuje výlučne Dodávateľ; za Technické úkony sa nepovažujú právne úkony týkajúce sa platnosti a účinnosti Zmluvy, doby trvania Zmluvy, povahy poskytovaných Služieb, ceny Služieb, zmeny samotnej Zmluvy, zmeny Podmienok či iné dispozičné úkony týkajúce sa Zmluvy. Za Technické úkony sa nepovažuje ani menovanie Správcu účtov či Inej oprávnenej osoby.



"**Účet Dodávateľa**" je bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET v časti týkajúcej sa fakturačných údajov.

"**Účastník**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, príp. aj jej právni nástupcovia.

"**Úrad**" je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

"**Verejná služba**" je elektronická komunikačná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca v zmysle ZoEK.

"**VNET**" je spoločnosť VNET a.s., so sídlom Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 3916/B.

"**VOP**" sú tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s. pre poskytovanie VNET Dátových služieb pre zákaznicke zmluvy uzavreté po 01.07.2019, ktoré predstavujú v ich účinnom znení neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

"**Webová stránka VNET**" je webová stránka spoločnosti VNET umiestnená na adrese (webovom sídle): "www.vnet.sk".

"**Zákaznícka linka**" je telefónna linka Dodávateľa určená pre telefonický kontakt so zákazníkmi, pričom telefónne číslo Zákazníckej linky je uvedené na Webovej stránke VNET, spravidla v časti "Kontakty".

"**Záhlavie Zmluvy**" sú úvodné dva oddiely v Časti A Zmluvy, ktoré obsahujú identifikáciu Dodávateľa a Účastníka.

"**ZoEK**" - je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov.

"**zákon o ochrane spotrebiteľa**" je zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**Zariadenia Dodávateľa**" je hardwarové zariadenie vo vlastníctve Dodávateľa alebo inej spoločnosti zo Skupiny VNET, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. modem, router, set-top box, switch).

"**Záujemca**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila Dodávateľovi akoukoľvek formou záujem o uzavretie zmluvy týkajúcej sa poskytovania dátovej služby; táto osoba sa považuje za Záujemcu do okamžiku uzavretia príslušnej zmluvy o poskytovaní dátovej služby.

"**Zmluva**" je písomná zmluva označená ako "*Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby VNET Dátové služby*" uzavretá medzi Dodávateľom a Účastníkom, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Dodávateľom Účastníkovi, pričom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj tieto VOP, Cenník a SLA v ich účinnom znení; samotná Zmluva pozostáva vždy z Časti A, Časti B a fakultatívne môže obsahovať aj Časť C a Časť D pokiaľ to je výslovne uvedené v Špecifikácii služby.

"**Zmluvné strany**" alebo len "**Strany**" sú Dodávateľ a Účastník spolu, každý samostatne ako "**Zmluvná strana**" alebo len "**Strana**".

"**ZOOÚ**" je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Zriaďovací poplatok**" je poplatok, ktorý náleží Dodávateľovi za zriadenie Služby; jeho výška je uvedená v Špecifikácii služby.

"**ZRPVS**" je zákon č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

## Článok II. Úvodné ustanovenia a výkladové pravidlá

- 2.1 Dodávateľ je spoločnosťou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky. Dodávateľ je podnikom v zmysle § 5 ods. 1 ZoEK.
- 2.2 Účastník je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, čím Účastník akceptoval tieto VOP ako neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ktorou je Účastník odo dňa podpisu samotnej Zmluvy o viazaný. Podpisom samotnej Zmluvy obidvomi Zmluvnými stranami tak vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom právny vzťah, ktorého obsah je vymedzený samotnou Zmluvou, týmito VOP v ich aktuálne účinnom znení, Preberacím protokolom, Cenníkom v jeho aktuálne účinnom znení, SLA v jeho aktuálne účinnom znení a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä ZoEK.
- 2.3 Súčasťou Zmluvy (ako celku) sú: samotná Zmluva (vrátane Časť A, Časť B, príp. aj Časť C), tieto VOP v ich účinnom znení, Cenník v jeho účinnom znení a SLA v jeho účinnom znení. Pre odstránenie pochybností sa za "účinné znenie" považuje znenie uvedených dokumentov účinné v príslušnom (rozhodnom) čase, tj. ich znenie účinné aj po prípadných neskorších zmenách, ku ktorým dôjde po uzavretí Zmluvy.
- 2.4 V prípade rozporu medzi samotnou Zmluvou a týmito VOP, platia ustanovenia samotnej Zmluvy, ktoré majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, ako aj pred ustanoveniami ostatných súčastí Zmluvy a Preberacieho Protokolu.
- 2.5 Osobitné ustanovenia VOP majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.
- 2.6 Úprava práv a povinností Zmluvných strán dohodnutá v Iných Ujednaniach má prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej súčastí; to však platí za predpokladu, že text uvedený v Iných Ujednaniach je totožný v obidvoch vyhotoveniach Zmluvy, tj. vo vyhotovení pre Dodávateľa ako aj vo vyhotovení pre Účastníka. V prípade, ak sú Iné Ujednania uvedené (aj) v časti C Zmluvy, platia ustanovenia uvedené v Časti C len v prípade, ak je aj Časť C podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami. Odlíšna úprava právnych vzťahov v Iných Ujednaniach sa vzťahuje len vo vzťahu k službe poskytovanej na základe príslušnej Zmluvy a nevzťahuje sa na práva a záväzky Zmluvných strán vo vzťahu k iným službám či plneniam poskytovaných na základe iných zmlúv.
- 2.7 Text uvedený Špecifikácii služby bod bodom nazvaným "*Informatívny text:*" (pokiaľ ho Špecifikácia služby obsahuje) nie je právne záväzný pre Zmluvné strany a má výlučne informatívny a nezáväzný charakter; spravidla obsahuje technické špecifikácie, ktoré sa môžu v čase meniť, napr. pridelené IP adresy, apod.
- 2.8 Pokiaľ z týchto VOP alebo z povahy veci nevyplýva inak (napr. body 2.4, tento bod, apod.), platí, že pojem "Zmluva" používaný v týchto VOP zahŕňa aj tieto VOP a všetky ostatné súčasti Zmluvy. Tam, kde sa vo VOP hovorí o "samotnej Zmluve", myslí sa tým výlučne Časť A, Časť B (a príp. Časť C) Zmluvy bez týchto VOP a ostatných jej súčastí.
- 2.9 Ak je v Špecifikácii služby výslovne uvedená Nadradená zmluva tejto Zmluve, nemá táto Zmluva žiadny vplyv na obsah, trvanie či iné náležitosti Nadradenej zmluvy a uzavretím tejto Zmluvy nedochádza k zmene Nadradenej zmluvy.

## Článok III. Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom Zmluvy je povinnosť Dodávateľa poskytovať Účastníkovi Službu a povinnosť Účastníka zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, Zriaďovací poplatok (ak bol dohodnutý) a plniť iné povinnosti dohodnuté Zmluvnými stranami v Zmluve.
- 3.2 Pokiaľ v Špecifikácii služby a Osobitných ustanoveniach VOP pre konkrétny typ dátovej služby nie je uvedené inak, je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi v Mieste



pripojenia dátové pripojenie/prepojenie podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a tejto Zmluve.

- 3.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je ochrana proti potenciálnymi hrozbami siete internet voči Účastníkovi (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z otvoreného charakteru siete internet.
- 3.4 V prípade, že Účastník na základe Preberacieho Protokolu prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac telekomunikačných Zariadení Dodávateľa, je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle čl. XIII. týchto VOP.

#### Článok IV. Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby so Záujemcom ak sú splnené podmienky § 43 ods. 1 písm. c) ZoEK, tj. ak:
- a) poskytovanie požadovanej dátovej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, alebo
  - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Dodávateľa alebo iného podniku, alebo Dodávateľ či niektorý z podnikov už predtým odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo vypovedal s ním akúkoľvek zmluvu, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu, alebo
  - c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní dátových služieb, vrátane všetkých jej súčastí, tj. Záujemca nesúhlasí s celým znením samotnej Zmluvy, celým znením týchto VOP, Cenníkom alebo SLA.
- 4.2 Dodávateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby so Záujemcom aj v prípadoch, ak
- a) Záujemca neposkytne pred podpisom zmluvy Dodávateľovi niektorý z Identifikačných údajov Účastníka,
  - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že Záujemca má alebo mal voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov, príp. ak je Záujemca prepojenou osobou s inou osobou, ktorá má alebo mala voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov,
  - c) ak má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že Záujemca nebude plniť jeho záväzky voči Dodávateľovi riadne a včas, alebo že Záujemca bude využívať služby poskytované Dodávateľom k aktivitám, ktoré sú v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje prípad, kedy sa Záujemca alebo s ním prepojená osoba sa v minulosti takéhoto konania už dopustila,
  - d) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že voči Záujemcovi je vedené exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia, Záujemca je v likvidácii, konkurze, reštrukturalizácii, v konkurznom konaní či reštrukturalizačnom konaní,
  - e) poskytovanie požadovanej dátovej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - f) osoba, ktorá hodlá podpísať zmluvu v mene Záujemcu nie je osobou oprávnenou konať v mene Záujemcu, alebo má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že takáto osoba nie je oprávnená konať menom Záujemcu; toto ustanovenie sa vzťahuje aj na osoby štatutárnych orgánov právnických osôb, ako aj na osoby splnomocnené Záujemcom na základe plnej moci; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje skutočnosť, ak osoba, ktorá hodlá v mene Záujemcu uzavrieť zmluvu, nie je štatutárnym orgánom oprávneným konať, resp. konať príslušným spôsobom, za Záujemcu podľa aktuálneho internetového výpisu z obchodného registra Záujemcu, alebo vždy, keď sa osoba,

ktorá hodlá v mene Zájemcu podpísať zmluvu, preukáže plnou mocou alebo iným poverením bez úradne osvedčeného podpisu splnomocniteľa, alebo

- g) v mene Zájemcu hodlá podpísať zmluvu o pripojení iná osoba konajúca na základe plnej moci bez úradného osvedčenia podpisu Zájemcu.

#### 4.3 Dodávateľ je povinný:

- a) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb získavať a overovať údaje Zájemcu, resp. Účastníka, v rozsahu § 56 ods. 3 písm. a) ZoEK,
- b) zabezpečiť pripojenie Účastníka do siete internet v Mieste pripojenia do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy (ustanovenia bodu 5.2 VOP tým nie sú dotknuté),
- c) poskytovať Službu Účastníkovi spôsobom a v rozsahu podľa podmienok dohodnutých v Zmluve a všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky,
- d) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a čl. XVI. týchto VOP a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť Dodávateľa je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s obsahom podstatnej zmeny zmluvných podmienok môže podrobne oboznámiť,
- e) viesť evidenciu údajov o Účastníkovi v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZoEK,
- f) vopred oznámiť Účastníkovi plánovanú údržbu, opravu, revíziu, servis či iný zásah do Siete VNET, pri ktorom môže dôjsť k obmedzeniu či prerušeniu poskytovania Služby, a to elektronicky na Kontaktný email Účastníka či inou formou,

#### 4.4 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny a Zriaďovacieho poplatku vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti VNET alebo na telekomunikačnom Zariadení Dodávateľa,
- c) na vrátenie zapožičaného Zariadenia Dodávateľa po skončení Zmluvy podľa príslušných ustanovení týchto VOP,
- d) odmietnuť uzatvorenie zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 4.1 a 4.2 týchto VOP,
- e) požadovať od Zájemcu/Účastníka, jej štatutárneho orgánu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto zmluvy, predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zájemcu/Účastníka,
- f) na vykonanie zmien VOP, Cenníka a SLA,
- g) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby za účelom údržby, opráv a servisu Siete VNET, a to v rozsahu 16 hodín v každom kalendárnom mesiaci bez vplyvu na výšku Odmeny, pokiaľ SLA pre daný typ služby nestanoví inak; Dodávateľ sa bude snažiť vykonávať tieto činnosti (ak to je technicky možné) spravidla v čase medzi 22:00 hod. a 6:00 hod.,
- h) na poskytnutie súčinnosti zo strany Zájemcu/Účastníka, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Služby podľa Zmluvy (napr. sprístupnenie priestorov, overenie technickej možnosti dodávania požadovanej služby v požadovanom mieste pripojenia, atď.).

#### 4.5 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu má Dodávateľ ihneď a bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka. Za zneužitie Služby podľa tohto bodu sa považuje najmä, ale nielen:

- a) šírenie počítačových vírusov alebo iných nebezpečných aplikácií; Účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie Koncového zariadenia Účastníka pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete VNET alebo do siete internet,
- b) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete VNET,
- c) rozosielenie SPAMu,

- d) podpora, vytváranie priestoru alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, ale nielen, na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie či informácií, neoprávnený zásah do predmetov chránených autorskými právami, tzv. hackerskej činnosti, publikovanie či odosielanie urážlivých informácií či materiálov, apod.
- e) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšania, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného predchádzajúceho písomného povolenia vlastníka systému alebo siete, vrátane Sieť VNET
- f) využívanie Služby k trestnej činnosti či k činnosti, ktorá je zakázaná legislatívou Slovenskej republiky či cudzieho štátu,
- g) ak o to bude Dodávateľ požiadany Oprávneným orgánom.

- 4.6 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu nezaplatenia splatnej Odmeny alebo jej časti v lehote splatnosti podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy. Dočasne prerušiť poskytovanie Služby podľa tohto bodu môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. ZoEK je splnená aj vtedy, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka; za náležité upozornenie sa považuje aj odoslanie emailovej upomienky o neuhradených záväzkoch Účastníka. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že podmienka primeranej lehoty na zaplatenie v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. ZoEK je splnená, ak lehota na zaplatenie dlžnej čiastky je 5 kalendárnych dní po odoslaní upozornenia podľa tohto bodu na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo sa Účastník dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby zo strany Dodávateľa podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzení prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, zníženie prenosovej rýchlosti dát, apod.
- 4.7 Dodávateľ má ďalej právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka ako tých, ktoré sú uvedené v bodoch 4.5 a 4.6 tohto článku VOP. Dočasne prerušiť poskytovanie Služby môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bodu 3. ZoEK je splnená aj vtedy, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo Účastník podstatne poruší zmluvné podmienky, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzení prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, zníženie prenosovej rýchlosti dát, apod.
- 4.8 Na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodov 4.5 až 4.7 tohto článku má Dodávateľ právny nárok a preto sa toto obdobie nepovažuje za obdobie, počas ktorého by Služba nebola poskytovaná riadne. Z uvedeného dôvodu sa na obdobia prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby podľa bodov 4.5 až 4.7 tohto článku neprihliada pri výpočte SLA, nepočítajú sa do plánovaných výluk Služby a neprihliada sa k nim ani pri výpočte minimálnej doby dostupnosti Služby; súčasne tieto prerušenia či obmedzenia nemajú vplyv na výšku Odmeny, ktorú je Účastník povinný platiť Dodávateľovi v plnom rozsahu aj počas týchto období.
- 4.9 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa v zmysle bodu 4.7 týchto VOP a § 43 ods. 1 písm. d) bod 3. ZoEK považuje najmä:
- a) odosielanie vírusov alebo SPAMu z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených za Miestom dodania Služby,

- b) výmena telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné, alebo neoprávnené zásahy do Zariadenia Dodávateľa,
- c) odmietnutie podpisu Preberacieho Protokolu zo strany Účastníka,
- d) neposkytnutie dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka k zriadeniu Služby (napr. nesprístupnenie priestorov Účastníka, kde má byť Služba zriadená, za účelom zriadenia Služby, apod.),
- e) nezabezpečenie Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 týchto VOP,
- f) neoznámenie zmeny Kontaktnej adresy Účastníka alebo Kontaktného emailu Účastníka,
- g) opakované nevyzdvihnutie poštových zásielok na Kontaktnej adrese Účastníka,
- h) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka, alebo
- i) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi; Kontaktný email Účastníka sa vždy považuje za zrušený v prípade, že sa Dodávateľovi vráti ako nedoručená emailová správa odoslaná na doterajší Kontaktný email Účastníka,
- j) využívanie poskytovanej Služby k činnosti, ktorá je v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu;
- k) nezaplatenie Zriaďovacieho poplatku.

4.10 Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek postúpiť túto Zmluvu, resp. všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy ako celok, na tretiu osobu, ktorá tým vstúpi do postavenia Dodávateľa v zmysle Zmluvy, a to bez zmeny samotného obsahu práv a záväzkov medzi Dodávateľom a Účastníkom; k tomu dáva Účastník Dodávateľovi podpisom Zmluvy svoj výslovný súhlas. Takéto postúpenie je Dodávateľ povinný oznámiť Účastníkovi najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa účinnosti postúpenia (stačí aj elektronicky), pričom za takéto oznámenie sa považuje aj doručenie faktúry vystavenej nadobúdateľom. V záujme odstránenia pochybností platí, že takéto postúpenie sa v rozsahu postúpenia peňažných a nepeňažných práv (pohľadávok) Dodávateľa voči Účastníkovi považuje za postúpenie súčasných aj budúcich pohľadávok v zmysle § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka a v rozsahu postúpenia záväzkov voči Účastníkovi (najmä záväzku poskytovať Službu) za prevzatie dlhu v zmysle § 531 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Súhlas Účastníka v zmysle prvej vety tohto bodu sa považuje za súhlas veriteľa v zmysle § 531 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

## Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je povinný:

- a) využívať Službu v súlade so ZoEK a Zmluvou vrátane týchto VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- b) uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, resp. všetky jej súčasti, vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP; to platí aj pre Zriaďovací poplatok,
- c) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi poškodenia či vady poskytnutého Zariadenia Dodávateľa,
- d) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Služby, a to spôsobom dohodnutým v týchto VOP,
- e) oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 5 dní, všetky a akékoľvek zmeny jeho Identifikačných údajov Účastníka, zmenu Kontaktnej adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka,
- f) neohroziť, nepoškodiť a nenarušiť bezpečnosť a integritu Siete VNET,
- g) strpieť obmedzenú dostupnosť Služby, príp. ich nedostupnosť, na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu počas vykonávania opráv, údržby, revízií a iných zásahov na Sieti VNET, ktoré mu boli Dodávateľom vopred oznámené elektronicky na Kontaktný email Účastníka alebo iným spôsobom; počas tohto obdobia nemá Účastník nárok na zľavu z Odmeny,
- h) zálohovať si včas, bezpečne a úplne všetky svoje dáta a údaje umiestnené vo svojich informačných systémoch a Koncových zariadeniach Účastníka pred oznámenou údržbou, servisom alebo vykonaním akýchkoľvek vopred oznámených iných zásahov do Siete VNET uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou; ak pre nedodržanie povinnosti podľa tohto bodu vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Dodávateľa alebo

spoločnosti VNET, nie sú Dodávateľ ani spoločnosť VNET za takúto škodu zodpovední a nie sú povinní škodu Účastníkovi uhradiť,

- i) poskytovať Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť Dodávateľovi, spoločnosti VNET alebo inej nimi splnomocnenej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do priestorov Účastníka v Mieste pripojenia, k Miestu dodania Služby, ako aj prístup ku Koncovému zariadeniu Účastníka pri zriaďovaní Služby; to platí aj v prípade odstraňovania reklamácií či vykonávaním servisných, údržbových či iných zásahov Dodávateľom,
- j) podpísať Preberací Protokol,
- k) používať Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa v súlade s návodmi, ktoré od Dodávateľa prevzal,
- l) v prípade, ak mu boli Dodávateľom na základe výslovnej žiadosti poskytnuté prístupové údaje do Zariadenia Dodávateľa, tieto prístupové údaje neposkytnúť žiadnej tretej osobe a zdržať sa akýchkoľvek (neodborných) manipulácií s konfiguráciou telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa (ani také neumožniť tretej osobe), ktoré by mohli prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby,
- m) nevykonávať reset Zariadenia Dodávateľa,
- n) poskytnúť Dodávateľovi na požiadanie Identifikačné údaje Účastníka a originál písomného Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 VOP,
- o) prečítať si Memorandum pri podpise Zmluvy a pokiaľ to je možné, ešte pred podpisom Zmluvy,
- p) poskytnúť Dodávateľovi alebo Dodávateľom poverenej osobe súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému zriadeniu Služby v Mieste pripojenia, a to vrátane povinnosti byť osobne prítomný pri zriadení Služby,
- q) predložiť Dodávateľovi pri uzavretí Zmluvy občiansky preukaz alebo iný doklad totožnosti a umožniť Dodávateľovi vyhotoviť scan tohto dokladu, príp. poslať Dodávateľovi kópiu alebo scan tohto dokladu spolu s návrhom zmluvy podpísaným Účastníkom,
- r) zoznámiť všetky osoby, ktoré budú komunikovať alebo činiť akékoľvek úkony voči Dodávateľovi menom Účastníka (napr. zamestnanci, štatutárne orgány, splnomocnení zástupcovia, subdodávatelia, atď.) s Memorandom, a to ešte pred prvým úkonom voči Dodávateľovi,
- s) v prípade, ak budú Účastníkovi v rámci plnenia Zmluvy sprístupnené Dodávateľom akékoľvek osobné údaje (napr. zamestnancov Dodávateľa), je Účastník povinný s nimi nakladať a chrániť ich v súlade so zásadami v ZOOÚ a GDPR, plniť všetky povinnosti uvedené v ZOOÚ a GDPR, zdržať sa ich sprístupnenia tretím osobám a v prípade porušenia ich ochrany túto skutočnosť ihneď oznámiť Dodávateľovi.

5.2 Účastník dáva podpisom Zmluvy súhlas s umiestnením vedení sietí, technológií a iných zariadení Dodávateľa potrebných k poskytovaniu Služby v priestoroch/v nehnuteľnostiach vo vlastníctve Účastníka, kde sa nachádza Miesto pripojenia, resp. kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti. V prípade, ak Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti/ kde je Miesto pripojenia, príp. ak majú byť technologické zariadenia alebo telekomunikačné vedenia pre účely poskytovania Služby umiestnené v/na Dotknutých objektoch, je Účastník povinný zabezpečiť písomný súhlas od vlastníka príslušného Dotknutého objektu s pripojením Účastníka podľa tejto Zmluvy, ktorý bude zahŕňať oprávnenie Dodávateľa alebo ním poverenej osobe, k vstupu, montáži, umiestneniu a údržbe technologických zariadení a telekomunikačných vedení sietí v predmetnej nehnuteľnosti potrebných za účelom riadneho poskytovania Služby pre celú dobu trvania Zmluvy (ďalej len "Súhlas vlastníka"). Účastník je povinný zabezpečiť Súhlas vlastníka na vlastné náklady a nebezpečenstvo bezodkladne po podpise tejto Zmluvy, avšak najneskôr do 5 (piatich) dní po podpise Zmluvy alebo do okamžiku zriadenia Služby Dodávateľom, resp. prevzatia Služby Účastníkom, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Na požiadanie Dodávateľa je Účastník povinný kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy obratom odovzdať písomný Súhlas vlastníka Dodávateľovi (jeho originál); do okamžiku splnenia uvedenej povinnosti je Dodávateľ oprávnený nezriaďovať Službu, resp. pozastaviť/prerušiť jej poskytovanie. Prevzatím Služby Účastníkom (tj. najmä podpisom Preberacieho Protokolu) Účastník potvrdzuje, že má zabezpečený Súhlas vlastníka, a to aj v prípade, ak si ho Dodávateľ nevyžiada, resp. ak Účastník Súhlas vlastníka neodovzdá Dodávateľovi. Účastník zodpovedá za to, aby bol Súhlas vlastníka platný a účinný po celú dobu trvania Zmluvy. Podmienkou splnenia termínu zriadenia Služby, ako aj ďalšieho poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy, je existencia Súhlasu vlastníka nehnuteľnosti podľa tohto bodu. O omeškanie s vydaním Súhlasu vlastníka sa predlžuje lehota na zriadenie Služby a Dodávateľ sa nemôže z tohto dôvodu dostať do omeškania s povinnosťou zriaďovať Službu na dotknutom



Mieste pripojenia včas. Ak je Miesto pripojenia v byte alebo v nebytovom priestore, ktoré sa nachádza v bytovom dome, platia ustanovenia tohto bodu primerane aj na spoločné priestory príslušného bytového domu a Súhlas vlastníka sa pre účely tohto bodu vzťahuje aj na súhlas vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome udelený príslušným orgánom.

- 5.3 Ak Účastník na základe výzvy Dodávateľa neodovzdá Dodávateľovi originál písomného Súhlasu vlastníka Dodávateľovi ani do 5 (piatich) dní odo dňa doručenia výzvy k jeho odovzdaniu, je Dodávateľ oprávnený túto Zmluvu jednostranne vypovedať s okamžitou účinnosťou (aj elektronickou formou) doručením výpovede Účastníkovi, a to bez akýchkoľvek sankcií.
- 5.4 Účastník nie je oprávnený jeho prípadnú pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 5.5 Účastník nie je oprávnený si jednostranne započítať akékoľvek svoje prípadné pohľadávky voči Dodávateľovi (či už existujúce alebo budúce) s pohľadávkami Dodávateľa voči Účastníkovi.

#### **Článok VI. Odmena a platobné podmienky**

- 6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Odmena sa môže v závislosti od typu dátovej služby a Špecifikácii služby skladať z Paušálnej odmeny a/alebo Tarifikovanej odmeny a/alebo iných poplatkov, apod. Výška Odmeny za Službu poskytovanú na základe Zmluvy je uvedená, resp. určená, v Špecifikácii služby, príj. a/aj v Cenníku. V prípade, ak by Špecifikácia služby výslovne neobsahovala konkrétny (číselný) údaj o výške Odmeny, platí že Odmena za poskytovanú Službu sa určí podľa Cenníka účinného v deň uzavretia Zmluvy pre predmetný typ služby, aká je predmetom poskytovania podľa Špecifikácie služby. Pokiaľ sa líšia ceny za totožné služby alebo za totožné položky uvedené v Cenníku a v Špecifikácii služby v samotnej Zmluve, majú ceny uvedené v Špecifikácii služby prednosť pred cenami uvedenými v Cenníku (za príslušné totožné plnenia, pričom musí ísť aj o totožnosť technických parametrov).
- 6.2 Účastník je povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od Prvého dňa spoplatnenia Služby. Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína Prvým dňom spoplatnenia Služby.
- 6.3 Pokiaľ v Špecifikácii Služby alebo Iných Ujednaních nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac, pričom ak Dodávateľ neurčí inak, prvé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) trvajú jeden mesiac (tj. napr. ak bol Prvý deň spoplatnenia Služby 10.10. a fakturačné obdobie je jeden mesiac, prvé fakturačné obdobie začína dňom 11.10 a trvá do 10.11., ďalšie fakturačné obdobie trvá od 11.11. do 10.12., apod.).
- 6.4 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť, že sa fakturačné obdobia budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. V takom prípade sa bude prvé fakturačné obdobie končiť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom nastal Prvý deň spoplatnenia Služby a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi (ak dôjde k zmene počas prvého fakturačného obdobia). Ak sa tak Dodávateľ rozhodne po uplynutí prvého fakturačného obdobia, tak sa fakturačné obdobie, v ktorom Dodávateľ rozhodol o zmene, alikvótno skráti a skončí k poslednému dňu daného kalendárneho mesiaca a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. Dodávateľ je oprávnený takto upraviť fakturačné obdobie kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia Účastníkovi. Zmenu fakturačného obdobia je Dodávateľ oprávnený urobiť aj konkludentne, napr. spôsobom a časom vystavenia príslušnej faktúry a uvedením obdobia, za ktoré sa účtuje príslušná Odmena alebo jej časť (napr. vystavením faktúry k prvému alebo poslednému dňu kalendárneho mesiaca).
- 6.5 Ak je fakturačné obdobie podľa Špecifikácie služby alebo Iných Ujednaní štvrťrok, resp. polrok alebo rok, prvé fakturačné obdobie končí posledným kalendárnym dňom daného štvrťroku, polroku alebo roku, do ktorého spadá Prvý deň spoplatnenia Služby, pričom toto prvé fakturačné obdobie sa alikvótno skracuje.

- 6.6 Druhé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) sa dĺžkou zhodujú s dĺžkou fakturačného obdobia uvedeného v Špecifikácii služby alebo Iných Ujednaniach.
- 6.7 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako "faktúra") na PRE-PAID ceny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa príslušného fakturačného obdobia vrátane. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, resp. z kogentných ustanovení právnych predpisov nebude vyplývať inak, bude sa prvý deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia VOP, Dodávateľovi vzniká právny nárok na zaplatenie PRE-PAID ceny za fakturačné obdobie okamihom začatia príslušného fakturačného obdobia.
- 6.8 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi faktúru za POST-PAID ceny za príslušné fakturačné obdobie ihneď po skončení daného fakturačného obdobia.
- 6.9 Dodávateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi na jednej faktúre PRE-PAID ceny aj POST-PAID ceny, a to za rozličné fakturačné obdobia.
- 6.10 Pokiaľ v týchto VOP (najmä v Osobitných ustanoveniach VOP) nie je výslovne uvedené inak, považuje sa Odmena (a všetky jej zložky) za PRE-PAID cenu s výnimkou Tarifikovanej odmeny, ktorá sa považuje za POST-PAID cenu.
- 6.11 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť (najmä v prípade, ak sa Účastník už dostal do omeškania s úhradou Odmeny alebo jej časti), že Odmena bude účtovaná Účastníkovi vo forme zálohovej faktúry, ktorá bude zniet' na celú výšku Odmeny vrátane DPH, pričom až po úplnej úhrade takto účtovanej zálohovej platby bude Dodávateľ povinný vystaviť Účastníkovi ("bežnú", resp. "ostrú") faktúru, v ktorej zohľadní výšku už zaplatenej zálohovej platby. Deň zdaniteľného plnenia pre účely DPH bude v tomto prípade deň vystavenia bežnej (tj. nie zálohovej) faktúry Dodávateľom. Ohľadom splatnosti a doručovania zálohovej faktúry platia primerane ostatné ustanovenia týchto VOP.
- 6.12 V závislosti od typu dátovej služby a pokiaľ sa tak Zmluvné strany výslovne dohodnú v samotnej Zmluve (spravidla v Špecifikácii služby) môže byť Odmena platená spôsobom PAYG; v takom prípade sa za deň zdaniteľného plnenia považuje deň Dobitia Kreditu, resp. Platby Kreditu. Ak z povahy vecí nevyplýva inak, v prípade PAYG sa ustanovenia týchto VOP týkajúce sa fakturačného obdobia, PRE-PAID ceny a POST-PAID ceny, neuplatnia, resp. sa uplatnia len primerane. V prípade spôsobu platby PAYG začína omeškanie Účastníka s úhradou Odmeny v okamžiku poskytnutia Služby, alebo jej časti v čase, keď mal Účastník už vybitý Kredit (tj. stav Kreditu bol 0,- alebo minúsový); to platí (a tento stav sa považuje za nezaplatenie Odmeny) aj pre účely aplikácie bodu 4.6 a 8.14 písm. b) týchto VOP. V prípade spôsobu platby PAYG sa za náležité upozornenie v zmysle bodu 4.6 a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. ZoEK považuje aj informácia (aj vo forme emailovej správy alebo SMS) o tom, že sa Účastníkovi znížil Kredit pod určitú minimálnu hranicu (stanovenú Dodávateľom podľa typu poskytovanej služby), resp. upozornenie, že sa blíži vybitie Kreditu Účastníka.
- 6.13 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a Zmluvou.
- 6.14 Dodávateľ sa zaväzuje faktúru odoslať Účastníkovi v písomnej (listinnej) forme na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom odoslaním faktúry len jedným z uvedených spôsobov sa považuje povinnosť Dodávateľa doručiť faktúru Účastníkovi za splnenú. Zmluvné strany sa v zmysle uvedeného dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ môže vystavovať a odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme (napr. v PDF) na Kontaktný email Účastníka, a to aj bez zaručeného/kvalifikovaného elektronického podpisu Dodávateľa.
- 6.15 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že v prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi v elektronickej forme, prípadne aj v elektronickej forme a súčasne aj písomnej podobe, za deň doručenia faktúry Účastníkovi sa považuje deň odoslania faktúry v elektronickej forme (emailom) na Kontaktný email Účastníka. V prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi výlučne v písomnej podobe, považuje sa za deň doručenia faktúry Účastníkovi druhý nasledujúci pracovný deň po dni odovzdania zásielky s faktúrou na pošte.

- 6.16 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 6.15 týchto VOP.
- 6.17 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude nevyplývať inak, úhradu faktúr sa Účastník zaväzuje uskutočniť bezhotovostným bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na bankový účet Dodávateľa uvedený na príslušnej faktúre, inak na Účet Dodávateľa, s uvedením variabilného symbolu, ktorý je vyznačený na jednotlivých faktúrach. Ak na konkrétnej faktúre nebude uvedený variabilný symbol, je Účastník povinný pri realizácii úhrady danej faktúry uviesť variabilný symbol zhodný s číslom danej faktúry, ktorú platí.
- 6.18 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne, alebo ak nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najskôr jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 6.19 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamžikom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 6.20 Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi, a to aj takými, ktoré sú premičané alebo budú splatné v budúcnosti.
- 6.21 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Prvého dňa spoplatnenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa netýka nároku na zaplatenie Zriaďovacieho poplatku.
- 6.22 Nárok na Zriaďovací poplatok vzniká Dodávateľovi dňom podpisu Zmluvy. Zriaďovací poplatok môže byť Účastníkovi vyúčtovaný samostatnou faktúrou aj pred Dňom zriadenia Služby, resp. pred Prvým dňom spoplatnenia Služby, alebo v rámci prvej faktúry za prvé fakturačné obdobie. Zriaďovací poplatok je splatný podľa splatnosti príslušnej faktúry, ktorým bude Účastníkovi vyúčtovaný.
- 6.23 Dodávateľ si vyhradzuje právo zriadiť Službu a odovzdať ju Účastníkovi až po zaplatení Zriaďovacieho poplatku v celom rozsahu. Ak Účastník neuhradí Zriaďovací poplatok včas, je Dodávateľ oprávnený jednostranne posunúť termín zriadenia a odovzdania Služby Účastníkovi bez toho, aby sa dostal do omeškania s povinnosťou zriadiť Službu a pripojiť Účastníka v dohodnutej lehote.
- 6.24 Ustanovenia týkajúce sa spôsobu fakturácie (vrátane frekvencie a času vystavovania faktúr) a splatnosti Odmeny/faktúr uvedené v týchto VOP majú prednosť ustanoveniami Cenníka.
- 6.25 Nároky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny či akýchkoľvek iných pohľadávok nezanikajú ani nie sú nijak obmedzené ani v prípade, ak Dodávateľ nevystaví faktúru, resp. vystaví faktúru neskôr ako upravujú tieto VOP. Dodávateľ je vždy oprávnený vystaviť faktúru (aj zálohovú) po okamžiku vzniku nároku na príslušnú Odmenu či inú pohľadávku, a to bez časového obmedzenia.
- 6.26 V prípade, ak bude reset telekomunikačného Zariadenie Dodávateľa vykonaný inou osobou ako Dodávateľom (t.j. Účastníkom či inou osobou v domácnosti Účastníka alebo v Mieste pripojenia), je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu následného servisného zásahu u Účastníka, resp. v mieste kde sa Zariadenie Dodávateľa fyzicky nachádza, ktorý je nevyhnutný pre opätovné spustenie Služby a pri ktorom technik Dodávateľa opätovne nakonfiguruje Zariadenie Dodávateľa. Cena servisného zásahu vykonaného podľa tohto bodu sa určí podľa platného Cenníka a bude vyúčtovaná Účastníkovi spravidla v najbližšej faktúre, príp. v niektorom z neskorších fakturačných období.
- 6.27 V prípade, ak v dôsledku (neodbornej) manipulácie s konfiguráciou v telekomunikačnom Zariadení Dodávateľa zo strany Účastníka či inej tretej osoby, vykoná Dodávateľ servisný zásah za účelom obnovenia riadneho poskytovania Služby, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu takéhoto servisného zásahu. Cena servisného zásahu vykonaného podľa tohto bodu sa určí podľa platného Cenníka a bude vyúčtovaná Účastníkovi spravidla v najbližšej faktúre, príp. v niektorom z neskorších fakturačných období.

- 6.28 Pokiaľ podľa výslovného ustanovenia v Špecifikácii služby má táto Zmluva Nadradenú zmluvu a súčasne Odmena podľa Špecifikácie služby za Službu je vo výške 0,- EUR alebo je nižšia ako štandardná cena za daný typ služby (ako je predmetom Zmluvy) v Cenníku platnom v dobe uzavretia Zmluvy, platí, že takto dohodnutá (nižšia než štandardná) Odmena trvá len počas účinnosti Nadradenej zmluvy. V prípade, ak Nadradená zmluva skončí (z akéhokoľvek dôvodu), výška Odmeny podľa tejto Zmluvy sa automaticky bez ďalšieho zvyšuje na štandardnú cenu, ktorou je v prípade pochybností vždy cena uvedená pre daný typ služby, ktorá je predmetom Zmluvy, v Cenníku účinnom v deň uzavretia Zmluvy. Po skončení Nadradenej zmluvy je Dodávateľ oprávnený účtovať Účastníkovi zvýšenú (štandardnú) Odmenu bez predchádzajúceho osobitného upozornenia.

## Článok VII. Reklamačný poriadok

- 7.1 Účastník má právo podať Dodávateľovi podľa týchto VOP reklamáciu na:
- nesprávnosť doručenej faktúry, tj. ak sa Účastník domnieva, že výška Odmeny uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve vrátane týchto VOP,
  - kvalitu poskytovanej Služby,
  - závady zariadenia poskytnutého Účastníkovi na základe Zmluvy.
- 7.2 Reklamácia musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na emailovú adresu Dodávateľa: [podpora@vnet.sk](mailto:podpora@vnet.sk) alebo [vnet@vnet.sk](mailto:vnet@vnet.sk)
- 7.3 Reklamácia musí obsahovať najmenej nasledujúce náležitosti, inak k nej Dodávateľ nemusí prihliadať:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO a Miesto pripojenia Účastníka,
  - číslo Zmluvy,
  - výslovné uvedenie, že ide o reklamáciu,
  - dôvody, pre ktoré sa Účastník domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve alebo popis vady na kvalite poskytovanej Služby, príp. popis závady poskytnutého telekomunikačného zariadenia poskytnutého Účastníkovi, tj. presná špecifikácia toho, čo Účastník príslušnou reklamáciou reklamuje,
  - čoho sa Účastník reklamáciou domáha,
  - dátum, kedy sa Účastník o závade na poskytovanej Službe či zariadení, ktoré je predmetom reklamácie, dozvedel, a
  - dátum a podpis Účastníka v prípade písomnej reklamácie.
- 7.4 Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode 7.3 tohto článku VOP alebo bude učená len telefonicky cez Zákaznícku linku (ďalej len "Neúplná reklamácia"). V prípade Neúplnej reklamácie je riešenie reklamácie zo strany Dodávateľa dobrovoľné a nezakladá akúkoľvek jeho zodpovednosť či povinnosť riešiť či vyriešiť reklamáciu akýmkoľvek spôsobom.
- 7.5 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť Dodávateľovi určeným spôsobom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo odo dňa zistenia závady na poskytnutej Službe či zariadení; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka na reklamáciu zaniká. Reklamácia Účastníka doručená Dodávateľovi po uplynutí lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete nie je účinná a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to platí aj v prípade, ak je síce reklamácia doručená Dodávateľovi včas, ale nespĺňa všetky náležitosti podľa bodu 7.3 týchto VOP alebo nebola odoslaná z Kontaktného emailu Účastníka (ak je učená elektronickou formou).
- 7.6 V prípade, ak Účastník v reklamácii v zmysle bodu 7.3 písm. e) týchto VOP požaduje od Dodávateľa vykonanie akéhokoľvek bezplatného zásahu či úkonu, musí túto požiadavku Účastník výslovne a jednoznačne uviesť v jeho reklamácii, z ktorej bude bez akýchkoľvek pochybností vyplývať, že žiada bezplatnú nápravu závady, resp. bezplatný zásah/úkon v rámci reklamácie. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak v jeho požiadavke na Dodávateľa neuvedie výslovne, že ide o reklamáciu, môže sa jeho požiadavka považovať za objednávku ďalšej/novej služby a za uskutočnený úkon či zásah

bude Účastník povinný Dodávateľovi uhradiť odmenu vo výške dohodnutej Zmluvnými stranami, inak odmenu vo výške uvedenej za príslušné služby v Cenníku a ak takáto činnosť nie je uvedená v Cenníku, tak cenu obvyklú. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia aj v prípade, ak vyjde najavo, že reklamácia Účastníka bola neoprávnená. V prípade neoprávnenej reklamácie bude Účastník povinný uhradiť Dodávateľovi všetky náklady spojené s uplatnením neoprávnenej reklamácie Účastníka.

- 7.7 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa účinného doručenia včasnej a úplnej reklamácie Dodávateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Dodávateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Dodávateľ je povinný o predĺžení informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Dodávateľ odošle svoje písomné oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Účastník súhlasí s tým, že ak Dodávateľ na základe reklamácie Účastníka v plnom rozsahu odstráni reklamované vady poskytovanej Služby či zariadenia, príp. doručí Účastníkovi novú opravenú faktúru, v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie podľa tohto bodu, Dodávateľ už nemusí odosielať Účastníkovi samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, pričom napravením väd Dodávateľom sa reklamácia bude považovať za vyriešenú a povinnosť oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia podľa tohto bodu a podľa § 45 ods. 2 ZoEK sa bude považovať za splnenú Dodávateľom riadne a včas v deň odstránenia reklamovaných väd.
- 7.8 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.9 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak tom čase už reklamované vady neodstránil. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.10 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznať najmä ak:
- zniženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP,
  - závada bola spôsobená porušením všeobecnej zákonnej preventívnej povinnosti Účastníka predchádzať vzniku škôd alebo inej povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - reklamovaná nesprávnosť faktúry či závada bola spôsobená porušením povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy vrátane týchto VOP, alebo vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - Účastník reklamoval nesprávnosť faktúry, ktorá však bola vystavená v súlade s daňovými a účtovnými predpismi Slovenskej republiky a v súlade so Zmluvou vrátane týchto VOP a Cenníkom,
  - závada má pôvod v Koncovom zariadení Účastníka, resp. za Miestom dodania Služby,
  - reklamácia bola uplatnená po uplynutí prekluzívnej lehoty, je neurčitá, nejasná, a/alebo neobsahuje náležitosti podľa bodu 7.3 VOP,
  - závada bola zapríčinená resetom Zariadenia Dodávateľa alebo manipuláciou s konfiguráciou Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré boli vykonané Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa,
  - ide o vady, za ktoré Dodávateľ podľa týchto VOP a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá,
  - závada má pôvod v okolnostiach, ktoré Dodávateľ nemohol / nemôže ovplyvniť, najmä v prípade *vis maior* alebo ak bola spôsobená konaním tretej osoby.
- 7.11 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Odmeny za poskytované Služby. Ak však sporná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Dodávateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania 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 Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.



- 7.12 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení Dodávateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Odmenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.13 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia v zmysle bodu 7.1 písm. a) týchto VOP sa týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre (vrátane nesprávnej výšky Odmeny), Dodávateľ vyhotoví a doručí Účastníkovi opravenú faktúru bez zbytočného odkladu po uznaní reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie. Ustanovenia týchto VOP ohľadom vystavovania a doručovania faktúr platia primerane.
- 7.14 V prípade, že bude reklamácia uznaná Dodávateľom a na základe reklamačného konania vyjde najavo, že Účastník za príslušné fakturačné obdobie uhradil Dodávateľovi odmenu vo vyššej sume, v akej bol povinný, Dodávateľ odškodní Účastníka jedným z nižšie uvedených spôsobov, a to podľa vlastného uváženia:
- vystaví Účastníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, dobropis znejúci na rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, a tento rozdiel uhradí Účastníkovi na účet, z ktorého Dodávateľovi bola Odmena Účastníkom uhradená, alebo
  - o rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, zníži výšku sumy k úhrade na faktúrach za jedno či viac nasledujúcich fakturačných období a prípadne na príslušný rozdiel uplatní zápočet podľa bodu 7.15.
- 7.15 Účastník týmto dáva Dodávateľovi súhlas k tomu, aby vzniknutý preplatok Účastníka použil k úhrade Odmen alebo ich častí za nasledujúce fakturačné obdobia, a to vo forme zápočtu záväzku Dodávateľa vrátiť Účastníkovi preplatok a pohľadávky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny alebo jej častí za nasledujúce fakturačné obdobia; zápočet sa považuje za vykonaný Dodávateľom v okamžiku odoslania faktúry Účastníkovi s uvedením sumy na úhradu v nižšej čiastke ako suma celej (bežnej) Odmeny za príslušné fakturačné obdobie podľa Zmluvy.
- 7.16 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby zavineného Dodávateľom podľa § 43 ods. 10 písm. b) ZoEK; toto právo musí uplatniť u Dodávateľa podľa reklamačného poriadku uvedeného v tomto článku VOP najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. Ustanovenia tohto článku týkajúce sa spôsobu uplatnenia reklamácií platia primerane aj pre uplatnenie práva Účastníka na vrátenie pomernej časti Odmeny podľa tohto bodu. Účastník nemá právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby, ktorý Dodávateľ nezavinil, alebo v prípade, ak Dodávateľ reklamáciu vyriešil dobrovoľne napriek tomu, že bol oprávnený reklamáciu neuznať v zmysle bodu 7.10 týchto VOP. Pomerná časť Odmeny sa vypočíta podľa pomeru času neposkytovania Služby zavineného Dodávateľom v kalendárnom mesiaci k celkovému času daného kalendárneho mesiaca, prepočítaný na minúty.
- 7.17 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť závalu na Zariadení Dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, a to najmä výmenou príslušného telekomunikačného zariadenia.
- 7.18 Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie o vybavení reklamácie, ako aj inú komunikáciu týkajúcu sa reklamácie Účastníka, je Dodávateľ oprávnený odoslať a doručovať Účastníkovi aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka či na inú emailovú adresu uvedenú Účastníkom v reklamáci, alebo aj formou SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri podaní reklamácie. Oznámenie zasielané formou SMS sa považuje za doručené Účastníkovi dňom odoslania príslušnej SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri uplatnení reklamácie.
- 7.19 Všetky úkony týkajúce sa reklamácií môže voči Účastníkovi činiť menom Dodávateľa aj ktorákoľvek iná spoločnosť zo Skupiny VNET s účinkami, ako keby príslušný úkon činil priamo sám Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto úkony prijať.

- 7.20 Tento reklamačný poriadok bude ako súčasť VOP nepretržite prístupný Účastníkovi, ako aj tretím osobám, na Webovej stránke VNET a na obchodnom oddelení Dodávateľa.
- 7.21 V prípade, ak je Účastník spotrebiteľom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, príp. iného všeobecne záväzného právneho predpisu, uplatnia sa v prípade reklamácie Účastníka ustanovenia tohto článku VOP a úprava vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, pričom kogentná úprava ochrany práv spotrebiteľa obsiahnutá v zákone o ochrane spotrebiteľa, príp. v inom zákone, týmto nie je dotknutá a má prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Ak je Účastník fyzickou osobou a pri podpise Zmluvy uviedol jeho IČO, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že koná v rámci jeho podnikateľskej či obchodnej činnosti, a teda že nie je spotrebiteľom. Účastník, ktorý je právnickou osobou, sa nepovažuje za spotrebiteľa, ibaže by to platná legislatíva Slovenskej republiky umožňovala a Účastník o skutočnosti, že sa považuje za spotrebiteľa podľa príslušného predpisu, výslovne písomne informuje Dodávateľa najneskôr pri uzavretí Zmluvy (napr. uvedením v Iných Ujednaniach). Ak tak Účastník neučiní, Dodávateľ nemá povinnosť a nezodpovedá Účastníkovi - právnickej osobe za splnenie povinností, ktoré vyplývajú z legislatívy na ochranu spotrebiteľov nad rámec ustanovení tejto Zmluvy.

### Článok VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami, resp. dňom, kedy Zmluvu podpíše druhá (posledná) zo Zmluvných strán. Ustanovenia čl. XXV. VOP o nadobudnutí účinnosti Zmluvy uzavretej na diaľku nie sú dotknuté predchádzajúcou vetou a ustanovenia čl. XXV. majú prednosť pred týmto bodom.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Špecifikácii služby (v bode spravidla označenom ako "Zmluva uzavretá na dobu:") nie je výslovne uvedené, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú.
- 8.3 Ak je v Špecifikácii služby uvedené, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú, ale chýba konkrétny údaj o dĺžke obdobia, na ktorú sa Zmluva uzatvára, platí, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 8.4 V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú, a žiadna zo Zmluvných strán neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 60 dní pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení Zmluvy, platnosť a účinnosť Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 mesiacov odo dňa, kedy mala skončiť, a to aj opakovanne. Ak niektorá zo Zmluvných strán doručí Druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení Zmluvy neskôr ako 60 dní pred uplynutím dohodnutej doby určitej, postupuje sa v tomto prípade ako pri bežnej výpovedi zmluvy na dobu neurčitú bez Minimálnej doby trvania zmluvy (tj. bez viazanosti), pričom Zmluva skončí v zmysle bodu 8.24 tohto článku VOP, nie však skôr ako posledný deň pôvodne dohodnutej doby určitej, na ktorú bola Zmluva uzavretá.
- 8.5 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán, pričom prejav vôle a podpisy obidvoch Zmluvných strán musia byť v tomto prípade na jednej listine.
- 8.6 Zmluvné strany môžu jednostranne vypovedať alebo odstúpiť od Zmluvy iba z dôvodov a spôsobom určeným v Zmluve vrátane týchto VOP, príp. ZoEK. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená; ak Dodávateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene 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. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa v zmysle § 44 ods. 9 ZoEK považujú jednostranné zmeny v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny (Odmeny), zdroja a spôsobu výpočtu ceny (Odmeny) za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj podstatné zmeny VOP v zmysle bodu 16.5 týchto VOP. Za podstatnú zmenu zmluvných

podmienok sa nepovažuje ani zmena spôsobu výpočtu ceny, ktorá v konečnom dôsledku bude znamenať zníženie ceny pre Účastníka. Dôvodom zmeny podstatných zmluvných podmienok môže byť napr. zmena ceny či kvality služieb alebo tovarov poskytovaných tretími osobami Dodávateľovi, zvýšenie cien poskytovateľov retransmisie alebo vysielateľov televíznych programov, zmeny v používaných technológiách, alebo dodatočné náklady súvisiace s tým, že Účastník nezabezpečil Súhlas vlastníka v zmysle bodu 5.2 VOP.

- 8.7 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamacie Účastníka, ak porušenie povinností Dodávateľa stále pretrváva, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu VOP zaniká. Právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu vzniká len za predpokladu, že Účastník doručil Dodávateľovi riadnu a úplnú reklamáciu podľa bodov 7.2 a 7.3 VOP. Právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu nevzniká v prípade, ak Účastník doručil len Neúplnú reklamáciu, alebo Dodávateľ reklamáciu uznal a vyriešil dobrovoľne napriek tomu, že bol oprávnený príslušnú reklamáciu neuznať v zmysle bodu 7.10 VOP.
- 8.8 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak bola Dodávateľovi doručená z jeho strany účinná a úplná reklamácia a Dodávateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamacie podľa bodu 7.7 týchto VOP, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamacie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 7.7 VOP; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v tomto prípade do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamacie podľa bodu 7.7 VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií podľa tohto bodu zaniká. Účastník však nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu, resp. podľa § 44 ods. 7 písm. c) ZoEK, ak Dodávateľ na základe jeho reklamacie v plnom rozsahu odstránil všetky reklamované nedostatky a vady v lehote určenej Dodávateľovi k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamacie v zmysle bodu 7.7 týchto VOP, a to aj keď Účastníkovi nedoručil samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamacie.
- 8.9 Ak sa reklamácia Účastníka týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre podľa bodu 7.1 písm. a) VOP a Dodávateľ odoslal Účastníkovi spôsobom uvedeným v Zmluve opravenú faktúru v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamacie, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.8 VOP, resp. podľa § 44 ods. 7 písm. c) ZoEK, nakoľko odoslaním opravenej faktúry Účastníkovi sa považuje reklamácia za vyriešenú a povinnosť oznámenia Účastníkovi výsledku prešetrenia sa v zmysle bodu 7.7 VOP považuje za splnenú okamžikom odoslania opravenej faktúry Účastníkovi.
- 8.10 Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Verejných služieb v zmysle ZoEK, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 8.7 a 8.8 týchto VOP len vo vzťahu k tej Verejnej službe alebo časti Verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia, alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené v písomnej forme (tj. nestačí elektronickou formou emailom), musí byť doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa a musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak k nemu nemusí Dodávateľ prihliadať:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka,
  - číslo Zmluvy,
  - jednoznačný a určitý prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy,
  - jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
  - dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.
- 8.12 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP, príp. nebude učené písomnou formou (tj. napr. len elektronickou formou emailom alebo telefonicky) (ďalej len "neúplné odstúpenie"), sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihliadať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplné odstúpenie podľa nasledujúcich ustanovení tohto bodu. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplné odstúpenie od Zmluvy učené Účastníkom, príp. učené inou ako písomnou formou, pričom ukončenie poskytovania Služieb Dodávateľom sa v tomto prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka od Zmluvy (aj s jeho neúplným odstúpením) a zánikom Zmluvy, a to

aj bez toho, aby o akceptácii neúplného odstúpenia Dodávateľ informoval Účastníka samostatným oznámením či potvrdením.

- 8.13 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom učené v predpisanej forme a obsahujúce všetky náležitosti uvedené v bode 8.11 týchto VOP, je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, pričom týmto dňom Zmluva končí. Neúplné odstúpenie od Zmluvy, ktoré však Dodávateľ akceptuje, je účinné až okamžikom prípadnej akceptácie neúplného odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa (výslovným aj konkludentným). Dodávateľ akceptuje neúplné odstúpenie najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bolo Dodávateľovi doručené neúplné odstúpenie, o tom, že odstúpenie Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje odstúpenie Účastníka za platné a účinné, resp. že Zmluva končí); samotný email Dodávateľa potvrdzujúci prijatie emailu Účastníka (generovaný spravidla automaticky systémom) sa nepovažuje za akceptáciu neúplného odstúpenia. Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplné odstúpenie Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby; Zmluva v tom prípade končí okamžikom ukončenia poskytovania Služby.
- 8.14 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:
- opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete (Sieť VNET alebo inej verejnej siete tretej osoby, prostredníctvom ktorej sa poskytuje Služba alebo jej časť), alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
  - nezaplatil Odmenu, alebo jej časť, za poskytnutú Službu (vrátane Zriaďovacieho poplatku) ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Dodávateľa zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje akékoľvek povinnosti uvedené v Zmluve vrátane všetkých jej súčastí.
- 8.15 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo aj v elektronickej forme emailom odoslaným na Kontaktný email Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom v písomnej forme sa považuje za doručené Účastníkovi (a je účinné) dňom nasledujúcim po odoslaní zásielky na pošte na Kontaktnú adresu Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom učené elektronickej formou sa považuje za doručené Účastníkovi (a je účinné) okamžikom odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom, Zmluva končí dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom podľa ustanovení tohto bodu VOP.
- 8.16 Účastník nemôže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú.
- 8.17 Ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník môže Zmluvu kedykoľvek vypovedať, a to aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpoveď Účastníka môže byť učená písomne a doručená Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, alebo aj v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Dodávateľa z Kontaktnej adresy Účastníka. Výpoveď musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka (ak ho má),
  - číslo Zmluvy, a
  - dostatočne určitý a jednoznačný prejav vôle Účastníka, že Zmluvu vypovedá.
- 8.18 Výpoveď Účastníka, ktorá nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP (ďalej len "neúplná výpoveď"), sa nebude považovať za platnú a účinnú a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplnú výpoveď podľa nasledujúcich ustanovení. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplnú výpoveď, a to najmä v prípade, ak z neúplnej výpovede bude zrejmý prejav vôle Účastníka ukočiť konkrétnu Zmluvu; za takýto prejav vôle sa bude považovať napr. aj žiadosť o ukončenie Zmluvy (aj keď nebude obsahovať slovo "výpoveď"), vyjadrenie vôle, že nechce Službu ďalej využívať, žiadosť o odstúpenie od Zmluvy ak súčasne neboli splnené podmienky pre odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, neúplná identifikácia Účastníka (najmä v prípade odoslania neúplnej výpovede z Kontaktného emailu Účastníka), neuvedenie čísla Zmluvy ak

Účastník má len jednu zmluvu s Dodávateľom, apod. Dodávateľ akceptuje neúplnú výpoveď najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bola Dodávateľovi doručená neúplná výpoveď, o tom, že výpoveď Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje výpoveď Účastníka za platnú a účinnú alebo že Zmluvu ukončí); samotný email Dodávateľa potvrdzujúci prijatie emailu Účastníka (generovaný spravidla automaticky systémom) sa nepovažuje za akceptáciu neúplného odstúpenia. Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplnú výpoveď Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby, resp. skončením poskytovania Služby.

- 8.19 Ak je výpoveď Účastníka učená elektronickou formou (emailom), považuje sa za doručenie Dodávateľovi dňom, kedy prišla Dodávateľovi do jeho emailovej schránky na Kontaktný email Dodávateľa.
- 8.20 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu ak nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.
- 8.21 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- Účastník, ktorý je fyzickou osobou, odvolal súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov potrebných pre poskytovanie Služby, resp. ktoré sa považujú za Identifikačné údaje Účastníka,
  - vyjde najavo, že Identifikačné údaje Účastníka poskytnuté pri uzavretí Zmluvy sú nepravdivé,
  - Účastník vstúpil do likvidácie,
  - na Účastníka bol podaný návrh na konkurz alebo reštrukturalizáciu, bol vyhlásený konkurz alebo nariadená reštrukturalizácia, ak bol na Účastníka zamietnutý konkurz z dôvodu nedostatku majetku,
  - ak je Účastník v úpadku,
  - ak je Účastník v omeškaní s úhradou akéhokoľvek finančného záväzku voči Dodávateľovi alebo niektorej zo spoločností zo Skupiny VNET po dobu viac ako 14 dní a súčasne tento záväzok neuhradil ani do 5 pracovných dní po obdržaní upomienky na úhradu príslušného záväzku; upomienka môže byť zasielaná Účastníkovi aj v elektronickej forme (emailom),
  - z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.14 VOP, alebo Účastník nezabezpečil alebo nepredložil Dodávateľovi včas na jeho výzvu Súhlas vlastníka podľa bodu 5.2 VOP.
- 8.22 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- ak nastali dôvody, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) ZoEK,
  - ak podnik, alebo časť podniku Účastníka, ktorá sa priamo alebo nepriamo týka poskytovania Služieb alebo ich časti, bola Účastníkom prevedená na tretiu osobu,
  - došlo k rozdeleniu Účastníka, splynutiu Účastníka s treťou osobou alebo došlo k prechodu/prevodu podstatnej časti majetku Účastníka na tretiu osobu,
  - ak sú dané dôvodné pochybnosti o schopnosti Účastníka splácať jeho záväzky voči Dodávateľovi alebo ktorejkoľvek spoločnosti zo Skupiny VNET; za dôvodné pochybnosti sa považuje vyhlásenie exekúcie alebo výkonu rozhodnutia na majetok, resp. časť majetku, Účastníka,
  - z dôvodu modernizácie verejných služieb, alebo
  - z dôvodu plošného ukončenia poskytovania služby, ktorá je predmetom Zmluvy, pre všetkých zákazníkov.
- 8.23 Ak Dodávateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 8.24 Výpovedná lehota je 2 mesiace, pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve Zmluvné strany. Výpovedná lehota začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Zmluva skončí uplynutím posledného dňa fakturačného obdobia, do ktorého spadá posledný deň



výpovednej lehoty podľa predchádzajúcej vety. V prípade dohodnutého spôsobu platby PAYG (kde sa neuplatní fakturačné obdobie) skončí Zmluva uplynutím výpovednej doby.

- 8.25 V prípade výpovede Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.21 týchto VOP, sa výpovedná doba neuplatní a výpoveď nadobúda účinky okamžikom doručenia výpovede Účastníkovi.
- 8.26 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu písomnou formou doručením oznámenia o výpovedi Zmluvy na Kontaktnú adresu Účastníka alebo elektronickou formou (emailom) doručením výpovede na Kontaktný email Účastníka. Ak Dodávateľ odošle výpoveď Účastníkovi v elektronickej forme, platí, že odoslaním výpovede na Kontaktný email Účastníka sa považuje výpoveď Zmluvy za doručенú Účastníkovi.
- 8.27 V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Zmluvné strany sa môžu v Zmluve (spravidla v Špecifikácii služby) dohodnúť na Minimálnej dobe trvania Zmluvy (Dobe viazanosti).
- 8.28 Minimálna doba trvania Zmluvy, ktorá je v Špecifikácii služby určená časovým obdobím (napr. počtom mesiacov/rokov), začína bežať Prvým dňom spoplatnenia Služby. Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená v Špecifikácii služby presným dátumom, , skončí Doba viazanosti uplynutím príslušného dňa, ktorý je posledným dňom Minimálnej doby trvania Zmluvy
- 8.29 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 9.1 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 týchto VOP.
- 8.30 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu určitú a Zmluva skončila pred uplynutím doby určitej z dôvodov uvedených v bode 9.2 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.2 týchto VOP.
- 8.31 Zmluvné strany výslovne vylučujú aplikovateľnosť § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka. Dodávateľ tak nie je povinný v prípade účinného odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti ktoroukoľvek Zmluvnou stranou vracať Účastníkovi peňažné plnenia, ktoré od Účastníka obdržal za Služby poskytnuté pred skončením Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi Odmenu za poskytnuté Služby na základe Zmluvy vrátane jej príslušenstva a splniť všetky ostatné peňažité či nepeňažité záväzky (zmluvné pokuty, náhradu škody, úrok z omeškania, poplatky podľa Cenníka, apod.), na ktoré vznikol Dodávateľovi nárok pred okamžikom skončenia Zmluvy a/alebo okamžikom skončenia Zmluvy. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že odstúpením od Zmluvy nezaniká nárok Dodávateľa na zaplatenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to najmä na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 alebo 9.2 týchto VOP, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy.
- 8.32 Po skončení Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj ustanovenia Zmluvy vrátane týchto VOP, ktoré podľa povahy veci alebo vôle Zmluvných strán majú zostať v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy. V platnosti a účinnosti zostávajú aj po skončení Zmluvy (z akéhokoľvek dôvodu) najmä ustanovenia týkajúce sa mlčanlivosti, doručovania, ochrany osobných údajov, zákazu postúpenia pohľadávok voči Dodávateľovi, zákazu jednostranného zápočtu pohľadávok zo strany Účastníka.
- 8.33 Pokiaľ z povahy veci nevyplýva inak, všade tam, kde sa v týchto VOP hovorí o "uzavretí Zmluvy" alebo "podpise Zmluvy", myslí sa tým okamžik, kedy Zmluva nadobudla účinnosť v zmysle bodu 8.1 tohto článku VOP.

## Článok IX. Sankcie

- 9.1 V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledujúcich dôvodov:
- výpoveďou Účastníka (bez ohľadu na dôvody výpovede),
  - odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov na strane Účastníka uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo

- c) výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov na strane Účastníka uvedených v bode 8.21 týchto VOP,

považuje sa táto skutočnosť za porušenie povinnosti Účastníka uvedenej v čl. 3A bode 1. Časti A tejto Zmluvy a Účastník bude povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu paušálnej časti mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 3. Špecifikácie služby a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia Minimálnej doby trvania Zmluvy.

- 9.2 V prípade, že Zmluva bola dohodnutá na dobu určitú a Zmluva skončila niektorým z nasledujúcich dôvodov:

- a) odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov na strane Účastníka uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo  
b) výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov na strane Účastníka uvedených v bode 8.21 týchto VOP,

považuje sa táto skutočnosť za porušenie povinnosti Účastníka uvedenej v čl. 3A bode 1. tejto Zmluvy a Účastník bude povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu paušálnej časti mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 3. Špecifikácie služby a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia doby určitej, na ktorú bola Zmluva dohodnutá.

- 9.3 Ustanovenia bodov 9.1 a 9.2 platia aj v prípade dohodnutého spôsobu platby PAYG. V tomto prípade je Dodávateľ oprávnený si stiahnuť z Kreditu zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 alebo 9.2 od okamžiku vzniku nároku na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 9.4 vety prvej tohto článku, pričom tento úkon sa bude považovať za jednostranné započítanie nároku Dodávateľa na úhradu (časti) zmluvnej pokuty so záväzkom vrátiť Účastníkovi zostávajúci Kredit; k tomu dáva Účastník svoj súhlas. V prípade, ak zostávajúci Kredit nepostačuje na úhradu celej zmluvnej pokuty, je Účastník povinný zostávajúcu nezaplatenú časť zmluvnej pokuty uhradiť v zmysle bodu 9.4 vety druhej tohto článku.

- 9.4 Nárok Dodávateľa na zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 tohto článku vzniká okamžikom doručenia výpovede alebo oznámenia o odstúpení od Zmluvy príslušnej Zmluvnej strane. Zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 sú splatné bez ďalšieho najneskôr do 10 dní odo dňa vzniku nároku Dodávateľa na tieto zmluvné pokuty v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu, a to aj bez potreby vystaviť Účastníkovi faktúru na tieto zmluvné pokuty a bez potreby doručovať Účastníkovi samostatnú výzvu či upomienku na ich zaplatenie. Dodávateľ však je samozrejme oprávnený doručiť Účastníkovi samostatnú výzvu (pisomne alebo elektronicky) na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 alebo 9.2 tohto článku VOP, v ktorej je oprávnený uviesť aj bližšie podrobnosti jej úhrady.

- 9.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník po skončení Zmluvy nevráti Dodávateľovi Zariadenia Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas, vznikne Dodávateľovi nárok na zmluvnú pokutu voči Účastníkovi vo výške hodnoty zapožičaného telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa uvedenej v Špecifikácii služby. Nárok na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety vzniká Dodávateľovi okamžikom vzniku omeškania Účastníka s vrátením Zariadenia Dodávateľa, pričom jeho prípadné neskoršie vrátenie nemá vplyv na vznik a trvanie nároku Dodávateľa na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu.

- 9.6 V prípade, ak Zmluva zanikla z dôvodu odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, vzniká Dodávateľovi okamžikom skončenia Zmluvy aj nárok na zmluvnú pokutu vo výške Zriaďovacieho poplatku vrátane DPH, ktorý je splatný bez ďalšieho najneskôr do 10 dní odo dňa skončenia Zmluvy.

- 9.7 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením akéhokoľvek peňažného záväzku voči Dodávateľovi, vzniká Dodávateľovi právny nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj započatý kalendárny deň omeškania Účastníka.

- 9.8 Zmluvná pokuta podľa bodu 9.7 týchto VOP je splatná dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť predmetnú zmluvnú pokutu, príp. v lehote uvedenej v takomto oznámení; oznámenie môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný

email Účastníka, pričom platí, že odoslaním oznámenia o zmluvnej pokute podľa bodu 9.7 v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa oznámenie považuje za doručené Účastníkovi.

- 9.9 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia akejkoľvek zmluvnej pokuty alebo jej časti v lehote jej splatnosti, či v prípade omeškania s plnením akéhokoľvek iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronicou formou na Kontaktný email Účastníka, príp. písomne na Kontaktnú adresu Účastníka, a to podľa uváženia Dodávateľa. Odoslaním upomienky v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa upomienka považuje za odoslanú a doručenú Účastníkovi. Dodávateľ má právo odosielať Účastníkovi upomienky aj opakovane, pričom Účastník je povinný za každú odoslanú upomienku zaplatiť Dodávateľovi poplatok podľa Cenníka.
- 9.10 Odoslanie faktúry Účastníkovi, v ktorej bude vyúčtovaná Účastníkovi zmluvná pokuta či iná sankcia, sa vždy považuje za oznámenie, resp. výzvu, Účastníkovi k zaplaceniu príslušnej zmluvnej pokuty; ustanovenia tohto článku o vzniku nároku na zmluvné pokuty a ich splatnosť týmto nie sú dotknuté.
- 9.11 Ustanovenia o zmluvných pokutách v Zmluve (vrátane týchto VOP) sa v žiadnom rozsahu nedotýkajú nárokov Zmluvných strán na náhradu škody, ktoré zostávajú v plnom rozsahu zachované.
- 9.12 Nároky na zmluvné pokuty podľa tohto článku VOP zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.
- 9.13 Dodávateľ je oprávnený jeho nároky na zaplatenie zmluvných pokút podľa tohto článku VOP postúpiť na tretiu osobu.

## Článok X.

### Zásady ochrany osobných údajov

- 10.1 Ustanovenia tohto článku reflektujú povinnosti, ktoré sú stanovené v ZOOÚ a v Nariadení (GDPR), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018. Základné povinnosti vyplývajúce zo ZOOÚ, najmä povinnosť poskytnúť Účastníkovi, ako dotknutej osobe, informácie podľa § 19 ZOOÚ, boli splnené pri podpise samotnej Zmluvy.
- 10.2 Prevádzkovateľom v zmysle ZOOÚ je Dodávateľ. Kontaktné údaje Dodávateľa vo veciach ochrany osobných údajov sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: osobneudaje@vnet.eu. Kontaktné údaje zodpovednej osoby Dodávateľa sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: dpo@vnet.eu. Za dotknutú osobu v zmysle ZOOÚ sa považuje Účastník, ktorý je fyzickou osobou. Ak je Účastník právnickou osobou, za dotknuté osoby sa považujú fyzické osoby - štatutári Účastníka, ktorých údaje sú uvedené v záhlaví tejto Zmluvy (napr. konatelia). Za dotknuté osoby sa môžu považovať aj kontaktné osoby Zmluvných strán.
- 10.3 Právnym základom, za základe ktorého môže Dodávateľ spracúvať osobné údaje Účastníka, môže byť v zmysle § 13 ZOOÚ (i) osobitný právny predpis, ktorý Dodávateľovi spracúvanie osobných údajov prikazuje alebo umožňuje - napr. ZoEK, ďalej (ii) plnenie povinností zo zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Dodávateľom - tj. aj z tejto Zmluvy, (iii) súhlas Účastníka udelený napr. v Zmluve či v osobitnej forme, (iv) ochrana života, zdravia alebo majetku Účastníka či majetku tretích osôb. alebo (v) spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Dodávateľa. Právne základy pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov sa môžu kumulovať.
- 10.4 Dodávateľ je telekomunikačný operátor a považuje sa za "podnik" v zmysle ZoEK, z čoho plynú Dodávateľovi osobitné oprávnenia a najmä povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré vyplývajú najmä z ustanovení ZoEK, a to najmä z § 44 ods. 2 písm. a) ZoEK s prihliadnutím k § 15 ods. 2 ZoEK, § 43 ods. 1 písm. e) ZoEK, alebo § 56 ods. 3 ZoEK, ktoré sú vysvetlené ďalej v tejto Zmluve, VOP a na Webovej stránke VNET. Väčšinu osobných údajov Účastníka, ktoré Dodávateľ spracúva, musí spracúvať z dôvodu, že to požaduje ZoEK a z dôvodov v ňom uvedených. Právnym základom spracúvania týchto osobných údajov tak je v zmysle § 13 ods. 1 písm c) ZOOÚ osobitný predpis. Takéto osobné údaje, pod ktoré spadajú všetky osobné údaje uvedené ďalej v bode 10.5 tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený spracúvať, a to aj bez súhlasu Účastníka

- 10.5 Zákon ukladá Dodávateľovi povinnosť pri uzavretí tejto Zmluvy získať a viesť evidenciu o nasledujúcich osobných údajoch Účastníka - fyzickej osoby: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátnu príslušnosť. V prípade Účastníka, ktorý je podnikateľ, požaduje Zákon spracúvanie aj nasledujúcich osobných údajov Účastníka: IČO, DIČ, IČ-DPH, obchodné meno a miesto podnikania; tieto osobné údaje je Dodávateľ navyše povinný spracúvať aj v zmysle účtovných a daňových predpisov. Okrem toho Zákon uvádza ako povinnú náležitosť Zmluvy aj údaje o osobe splnomocnenej konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby vo veci Zmluvy a uvedenie informácií na nevyhnutných na efektívny kontakt s nimi (napr. emailový kontakt, telefónne číslo); to platí v prípade, ak Zmluvu menom Účastníka uzavrela splnomocnená osoba. Okrem toho Zákon výslovne umožňuje Dodávateľovi požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov. Všetky osobné údaje uvedené v tomto bode bude Dodávateľ spracúvať za účelom uzavretia, zmeny a skončenia Zmluvy, riadne poskytovanie Služby a plnenie ostatných povinností vyplývajúcich Dodávateľovi z tejto Zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä ZoEK), ukončenia alebo prenesenia telefónneho čísla, fakturácie, prijímanie a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovanie zoznamu zákazníkov a evidencie a vymáhania pohľadávok.
- 10.6 Uzavretím tejto Zmluvy vyplývajú pre obidve Zmluvné strany určité práva a povinnosti, ktoré je možné splniť len za predpokladu spracúvania určitých osobných údajov druhej Zmluvnej strany. Identifikačné osobné údaje Účastníka uvedené v bode 10.5, miesto pripojenia služby (tj. Miesto pripojenia), Kontaktný email Účastníka, číslo Zmluvy, IP adresu Účastníka alebo klientské číslo, ktoré môže byť Účastníkovi na základe Zmluvy vygenerované pre účely vstupu do Klientskej zóny (online identifikátor Účastníka), bude Dodávateľ spracúvať na právnom základe uzavretia tejto Zmluvy a za účelom plnenia jej predmetu (najmä zriadenia a riadneho poskytovanie Služby), plnenia zákonných povinností (vyplývajúcich najmä zo ZoEK) a umožnenie Účastníkovi prístupu do Klientskej zóny a využívanie možností, ktoré Klientská zóna umožňuje. Účelom spracúvania údajov o Mieste pripojenia v Špecifikácii služby (ak sa líši od adresy trvalého pobytu) je: overenie možnosti technickej dostupnosti služby požadovanej Záujemcom/Účastníkom na danom mieste a dostupných technických a iných parametrov jej poskytovania, možnosť dodávať Účastníkovi Službu, ktorá je predmetom tejto Zmluvy, poskytovanie servisných a iných služieb súvisiacich so Zmluvou, odpojenie Služby pri skončení Zmluvy. K týmto osobným údajom nie je potreba osobitný súhlas Účastníka, nakoľko právnym základom je samotné uzavretie tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ.
- 10.7 Ďalšími právnymi základmi pre spracúvanie osobných údajov Účastníka sú v zmysle § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby, resp. oprávnený záujem Dodávateľa alebo tretích strán. Medzi ne patrí aj ochrana práv, právom chránených záujmov a majetku Dodávateľa a ostatných zákazníkov Dodávateľa, ako sú napr. peňažné a nepeňažné nároky Dodávateľa (na zaplatenie Odmeny, vrátenie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, atď), ochrana Siete VNET a iného majetku Dodávateľa v jeho priestoroch a serverovniach (hardwarové vybavenie, ochrana pred zneužívaním a preťažovaním sietí, atď), ochrana majetku zákazníkov (napr. serverov a iné technické vybavenie zákazníkov umiestnené v serverovniach), starostlivosť o zákazníkov a zlepšenie celkového komfortu, ochrany a služieb pre zákazníkov Dodávateľa (informovanie o produktoch a službách, akciových cenách a iných zľavách, informovanie v rámci priameho marketingu). Identifikačné údaje Účastníka uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, na Preberacích protokoloch a na faktúrach tak Dodávateľ spracúva aj z vyššie uvedených dôvodov a na vyššie uvedené účely.
- 10.8 Priestory Dodávateľa sú monitorované kamerovým bezpečnostným systémom. V prípade, ak Účastník osobne navštívi priestory Dodávateľa, v záujme ochrany majetku zákazníkov Dodávateľa a samotného Dodávateľa môžu byť osobné údaje Účastníka (v rozsahu vizuálnej podoby Účastníka) zaznamenané kamerovým systémom a uchovávané po dobu 21 dní, pokiaľ nie je ďalej v tomto bode alebo vo všeobecne záväznom predpise uvedené inak. Účelom spracúvania týchto osobných údajov Účastníka je ochrana bezpečnosti, odhaľovanie kriminality, ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a ochrana zdravia zamestnancov Dodávateľa a zákazníkov Dodávateľa, resp. ich zamestnancov. Právnym základom spracúvanie týchto osobných údajov bude podľa § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a oprávnených záujmov Dodávateľa (v rámci jeho bezpečnostných opatrení). V prípade, ak bude existovať dôvodne podozrenie, že došlo k spáchaniu priestupku alebo trestnému činu v

období odo dňa vyhotovenia kamerového záznamu do dňa jeho likvidácie (21 dní), je Dodávateľ oprávnený tento kamerový záznam uchovať nad'alej ako dôkaz pre účely priestupkového a trestného konania a kópiu záznamu odovzdať príslušným správny orgánom, resp. orgánom činným v trestnom konaní; Dodávateľ bude oprávnený záznam uchovať až do okamžiku právoplatného skončenia trestného či správneho konania, resp. do troch pracovných dní od okamžiku, kedy bude Dodávateľovi doručené oznámenie o právoplatnom skončení príslušného konania, resp. iného rozhodnutia, ktoré bude znamenať právoplatné skončenie konania.

- 10.9 Telefónne hovory uskutočnené na Servisné čísla (najmä na zákaznícku linku VNET) môžu byť nahrávané, čím dôjde k spracúvaniu osobných údajov Účastníka v rozsahu jeho hlasového záznamu, príp. jeho iných identifikačných údajov udelených v rámci telefonického rozhovoru. Právnymi základmi pre uchovávanie týchto osobných údajov je jednak plnenie predmetu Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (možnosť nahlasovania porúch a reklamácií Účastníkom, zmena či doplnenie Zmluvy podľa čl. XV. týchto VOP) a oprávnené záujmy Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (zачytenie obsahu zmluvy uzavretej so zákazníkmi telefonicky, riešenie uplatnených reklamácií, dôkaz o čase nahlásenia poruchy Účastníkom, atď.). Účelom spracúvania týchto osobných údajov je plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ktorá bola uzavretá (resp. doplnená) telefonicky, zachytenie, resp. preukázanie: obsahu Zmluvy, obsahu času nahlásenia vád a porúch, obsahu a času nahlásených reklamácií), objednávok Účastníka a inej komunikácie medzi Zmluvnými stranami týkajúcej sa tejto Zmluvy a poskytovaných Služieb.
- 10.10 Všetky osobné údaje uvedené v bodoch 10.6 až 10.9 týchto VOP je Dodávateľ oprávnený spracúvať aj bez osobitného súhlasu Účastníka na základe iných právnych základov uvedených vyššie. Bližší prehľad spracúvaných osobných údajov Účastníka, právny základ a účel ich spracúvania, ako aj údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ sú uvedené v Memorande.
- 10.11 Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka poskytnuté:
- ostatné podniky v zmysle ZoEK poskytujúce elektronické komunikačné služby alebo siete na základe oprávnenia uvedeného v § 55 ods. 1 ZoEK;
  - orgány činné v trestnom konaní a súdy (v Slovenskej republike či zahraničí);
  - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;
  - iné orgány štátu v zmysle § 55 ods. 6 ZoEK v Slovenskej republike či zahraničí (napr. ozbrojený bezpečnostný zbor, ozbrojený zbor a štátny orgán, ktorý v rozsahu ustanovenom osobitnými predpismi plní úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, obrany štátu, vnútorného poriadku, bezpečnosti štátu a správy daní);
  - advokáti;
  - exekútori;
  - prevádzkovatelia retransmisie;
  - účtovníci, daňoví poradcovia a audítori Dodávateľa;
  - nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi;
  - dodávateľia servisných a iných služieb pre Dodávateľa (subdodávateľia Dodávateľa).

Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje nebudú poskytované vyššie uvedeným kategóriám príjemcov automaticky a vždy, ale len ad hoc na základe existencie konkrétneho titulu, dôvodu či osobitnej skutočnosti. Napr. orgánom činným v trestnom konaní a iným orgánom štátu na základe ich žiadosti alebo na základe odovzdania kamerového záznamu, advokátom a exekútorom len v prípade vymáhania pohľadávok Dodávateľa voči Účastníkovi, poskytovateľom retransmisie, len ak súčasťou poskytovaných služieb Účastníkovi je zabezpečenie poskytovania retransmisie treťou osobou, nadobúdateľom pohľadávok len v prípade ak Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi na tretiu osobu, účtovníkom, daňovým poradcom a audítorom len v prípade spracovania účtovných dokladov, ktoré sa týkajú Účastníka, apod.

10.12 Dodávateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje Účastníka do tretej krajiny.

10.13 Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle ZOOÚ, má nasledujúce práva:

- požadovať prístup k osobným údajom,
- na opravu osobných údajov,



- c) na vymazanie osobných údajov,
- d) na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- e) namietat' spracúvanie osobných údajov,
- f) na prenosnosť svojich osobných údajov,
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ,
- h) kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov iba súhlas Účastníka; odvolanie súhlasu v rozsahu osobných údajov, ktoré Dodávateľ spracúva (aj) na základe iného právneho základu (napr. na základe osobitného zákona, z titulu plnenia tejto Zmluvy alebo ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa) nie je účinné. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré je Dodávateľ oprávnený alebo povinný spracovávať na základe ustanovení osobitného zákona (napr. ZoEK, účtovných predpisov, atď.), v záujme plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo na základe právneho základu ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený, príp. povinný, spracúvať aj naďalej k stanoveným účelom aj v prípade, ak Účastník odvolá jeho súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Práva Účastníka uvedené vyššie sú bližšie špecifikované v § 19 a nasl. ZOOÚ a v čl. 14 a nasl. Nariadenia. Účastník si môže svoje práva uplatniť u Dodávateľa písomnou žiadosťou na kontaktoch uvedených v bode 10.2 VOP. Pri riešení práv uplatnených Účastníkom a pri poskytovaní informácií Účastníkovi bude Dodávateľ postupovať podľa príslušných ustanovení ZOOÚ. Práva Účastníka uvedené vyššie (najmä právo na výmaz osobných údajov a právo na odvolanie súhlasu) sú obmedzené ZOOÚ, osobitnými zákonmi (najmä ZoEK a účtovnými a daňovými predpismi) a povinnosťou plnenia predmetu tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa.

- 10.14 Osobné údaje Účastníka budú Dodávateľom spracúvané vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi (napr. osobné údaje uvedené na faktúrach budú uchovávané po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa faktúry týkajú). Dĺžka uchovávania osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje Dodávateľ spracúva. Osobné údaje uvedené na samotnej Zmluve, Preberacích protokoloch, vrátane zvukových nahrávok Servisných čísel (tj. osobné údaje uvedené v bodoch 10.5 a 10.9 vyššie) uchováva Dodávateľ za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a za účelom plnenia jeho zákonných povinností po dobu trvania Zmluvy a po skončení Zmluvy do uplynutia všetkých premlčacích lehôt týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich s touto Zmluvou, najmenej však po dobu 11 rokov od skončenia Zmluvy. Osobné údaje spracúvané výlučne na základe súhlasu (bez iného právneho základu) bude Dodávateľ spracúvať len po dobu udelenia tohto súhlasu. Po skončení spracúvania osobných údajov ich Dodávateľ zlikviduje.
- 10.15 V prípade, ak v čase pred uplynutím lehoty podľa bodu 10.14 vety tretej týchto VOP, tj. 11 rokov po skončení Zmluvy, (i) Účastník alebo tretia osoba uplatnila voči Dodávateľovi akýkoľvek právny nárok priamo či nepriamo súvisiaci s touto Zmluvou či službou poskytovanou na základe tejto Zmluvy (napr. právo na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie, zaplatenie peňažného nároku vrátane sankcií, právo na reklamáciu, nároky z väd podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, atď.), alebo (ii) bolo zahájené súdne, správne, mimosúdne či rozhodcovské konania (bez ohľadu na osoby účastníkov), ktorého predmet sa priamo či nepriamo týka tejto Zmluvy či Služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a uplatnenia jeho právnych nárokov spracúvať potrebné osobné údaje Účastníka (najmä tie uvedené na samotnej Zmluve, Preberacích protokoloch, faktúrach, zvukové nahrávky z volaní na Servisné čísla) do úplného a nezvratného vysporiadania všetkých sporných nárokov podľa bodu (i), resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia konania uvedené pod bodom (ii) vyššie a uplynutia premlčacej doby k výkonu príslušného rozhodnutia. V prípade zahájenia súdneho alebo správneho konania, ktorého účastníkom budú Zmluvné strany, budú osobné údaje spracúvané do uplynutia premlčacej lehoty na výkon príslušného právoplatného rozhodnutia vydaného v danom konaní, ktorá je spravidla 10 rokov od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia.
- 10.16 Dodávateľ v rámci svojej činnosti vykonáva profilovanie osobných údajov výlučne podľa (i) údajov o produktoch a službách, ktoré zákazníci Dodávateľa odoberajú, a (ii) podľa miesta pripojenia Služby zákazníkom, a to za nasledujúcimi účelmi: riadne plnenie zákazníckych zmlúv, zlepšovanie

poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu zákazníkov Dodávateľa a informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti.

- 10.17 Ak je Účastník právnickou osobou a na samotnej Zmluve sú uvedené osobné údaje štatutárneho orgánu Účastníka (napr. meno, priezvisko, titul, funkcia, kontaktný telefón a kontaktný email), bude Dodávateľ spracúvať osobné údaje štatutárneho orgánu na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (táto Zmluva) a písm. c) ZOOÚ (nevyhnutná náležitosť Zmluvy podľa § 44 ods. 2 písm. a) § 15 ods. 2 ZoEK) a za účelom plnenia Zmluvy, zákonných povinností a efektívneho kontaktu s Účastníkom.
- 10.18 Ďalšie podrobnosti a prehľadný súhrn ohľadom spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa sú uvedené Memorande.
- 10.19 Právne základy a účely spracúvania ďalších osobných údajov Účastníka.
- a) IP adresa Účastníka (ak je predmetom plnení podľa Zmluvy); účelom spracúvania je: riadne poskytovanie Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, možnosť poskytnúť súčinnosť orgánom činným v trestnom konaní a splnenie povinností súčinnosti a poskytovania informácií uvedených v osobitných ustanoveniach ZoEK. Právny základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (iii) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (plnenie povinnosti súčinnosti pre štátne orgány).
  - b) Prechodná alebo kontaktná adresa Účastníka (ak sa líši od adresy trvalého pobytu alebo Miesta pripojenia); účelom spracúvania je: doručovanie, plnenie práv a povinností zo zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou (napr. oznamovanie podstatných zmien zmluvných podmienok, oznamovanie plánovaných servisných a údržbových prác na Sieti VNET, doručovanie). Právny základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ - § 15 ods. 2 písm. b) ZoEK, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (iii) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ.

## Článok XI.

### Poruchy, ich nahlásenie, odstraňovanie a iné servisné podmienky

- 11.1 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky a akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovania Služby (ďalej len "poruchy" a "oznámenie o poruche"), a to emailom na Kontaktný email Dodávateľa alebo telefonicky na Zákazníckej linke, pričom v oznámení o poruche musí Účastník uviesť svoje Identifikačné údaje Účastníka, číslo Zmluvy, Miesto pripojenia a charakter poruchy, inak sa oznámenie o poruche nebude považovať za úplné a Dodávateľ k oznámeniu o poruche nemusí prihliadať.
- 11.2 V prípade, že Dodávateľ obdrží od Účastníka úplné oznámenie o poruche, potvrdí Účastníkovi elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka alebo telefonicky prijatie jeho oznámenia o poruche, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní, odo dňa prijatia úplného oznámenia o poruche od Účastníka (ďalej len "potvrdenie o prijatí oznámenia o poruche"). Odoslanie potvrdenia o prijatí oznámenia o poruche neznamená uznanie reklamácie Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený (ale nie povinný) potvrdiť Účastníkovi prijatie aj neúplného, neručitého či nejasného oznámenia o poruche, pričom zaslanie potvrdenia o prijatí takéhoto (neúplného) oznámenia o poruche neznamená, že podanie reklamácie/oznámení o poruche je účinné, že sa s ním Dodávateľ musí zaoberať, alebo že začnú plynúť lehoty podľa tohto článku VOP. V prípade oznámenia o poruche, ktoré učinil Účastník telefonicky na Zákazníckej linke, považuje sa príslušný telefonát za prijatie oznámenia o poruche za predpokladu, že bolo oznámenie o poruche úplné, pričom žiadne osobitné potvrdenie o prijatí oznámenia o poruche už nie je potrebné.
- 11.3 Do okamžiku doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi podľa bodu 11.1 tohto článku a odoslania potvrdenia o prijatí úplného oznámenia o poruche, príp. do márneho uplynutia lehoty k jeho odoslaniu, podľa bodu 11.2 tohto článku, nevzniká Dodávateľovi povinnosť odstrániť poruchu, resp. zahájiť odstraňovanie poruchy, a Účastníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na zľavu z Odmeny, a to bez

ohľadu na existenciu poruchy či osobu, ktorá zavinila vznik poruchy; do tohto okamžiku je Účastník povinný platiť Dodávateľovi Odmenu v plnom rozsahu bez ohľadu na vady v kvalite poskytovania Služby.

- 11.4 Dodávateľ zodpovedá za poruchy len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a súčasne ak porucha nastala po Miesto dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 ZoEK. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na Koncovom zariadení Účastníka (napr. na počítači Účastníka, inom hardwarovom či softwarovom vybavení Účastníka, apod.) či v iných miestach, ktoré sa nachádzajú za Miestom dodania Služby. Dodávateľ zodpovedá za poskytovanie Služby v dohodnutých parametroch a kvalite (napr. rýchlosť prenosu dát) len v Miesta dodania Služby v zmysle § ods. 3 ZoEK (resp. do Miesta dodania Služby), avšak nie za Miestom dodania Služby. Za poruchy sa pre účely tohto článku VOP nepovažujú obmedzenia, výpadky alebo prerušenia Služby v rámci vopred ohlásených servisných zásahov Dodávateľa (bod 12.1 VOP), pokiaľ tieto neprekročia dohodnutý (povolený) časový rozsah v príslušnom období podľa týchto VOP.
- 11.5 V prípade, ak nastane porucha, za ktorú zodpovedá Dodávateľ v zmysle bodu 11.4 VOP a táto porucha bude Dodávateľovi riadne oznámená v zmysle bodu 11.1 VOP (ďalej len "Porucha"), je Dodávateľ povinný začať pracovať na odstránení Poruchy najneskôr v lehote určenej pre konkrétny typ Služby v SLA účinnom v deň nahlásenia Poruchy Dodávateľovi (označenom napr. ako "doba nástupu na servis", apod.). Lehota na začatie odstraňovania Poruchy začína počítať od okamžiku riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi podľa týchto VOP.
- 11.6 SLA môže (ale nemusí) určiť pre daný typ dátovej služby aj lehotu na odstránenie Poruchy; v takom prípade sa Dodávateľ zaväzuje odstrániť Poruchu v lehote určenej pre príslušný typ dátovej služby v SLA účinnom v deň nahlásenia poruchy Dodávateľovi. Lehota na odstránenie Poruchy začína plynúť od okamžiku uplynutia lehoty na začatie odstraňovania poruchy podľa bodu 11.5 tohto článku VOP. Lehota na odstránenie Poruchy Služby (ako typ dátovej služby dohodnutý v Špecifikácii služby tejto Zmluvy) sa aplikuje výlučne v prípade, ak SLA takúto lehotu pre Službu výslovne upravuje (napr. označením ako "doba na odstránenie poruchy").
- 11.7 Ak SLA neobsahuje lehotu na odstránenie poruchy pre Službu (ako príslušný typ dátovej služby), zostávajú zachované parametre SLA týkajúce sa minimálnej dostupnosti Služby.
- 11.8 V prípade, ak je treba odstrániť Poruchu na/v Dotknutých objektoch (napr. na vedeniach v spoločných častiach bytových domov, v telekomunikačnej miestnosti v administratívnej budove či bytovom dome, príp. v rozvodoch v byte alebo nebytovom priestore, apod.), predlžuje sa lehota na odstránenie poruchy, lehota na zahájenie odstraňovania poruchy, ako aj iné lehoty podľa SLA o dobu, počas ktorej nebol Dodávateľovi alebo ním poverenej osobe umožnený potrebný prístup na/do príslušnej nehnuteľnosti (Dotknutého objektu) zo strany vlastníka/všetkých vlastníkov alebo zo strany správcu domu; za sprístupnenie týchto priestorov a umožnenie okamžitého a časovo neobmedzeného prístupu Dodávateľa alebo ním poverenej osobe za účelom odstránenia poruchy, zodpovedá Účastník, ktorý je povinný tento prístup umožniť alebo zabezpečiť, aby takýto prístup umožnila tretia osoba (napr. správca domu). Ustanovenia tohto článku platia aj v prípade postupu podľa bodu 11.6 aj 11.7 VOP. Ustanovenia tohto bodu platia analogicky aj v prípade neexistencie Súhlasu Vlastníka v zmysle bodu 5.2 týchto VOP.
- 11.9 V prípade, ak sa podzemné či nadzemné vedenia Siete VNET, ktoré sa využívajú k poskytovaniu Služby, nachádzajú v/na nehnuteľnostiach tretích osôb, a tieto tretie osoby neumožnia Dodávateľovi alebo jemu poverenej osobe okamžitý potrebný prístup do príslušných nehnuteľností / na príslušné nehnuteľnosti za účelom odstránenia poruchy, predlžujú sa lehoty na odstránenie poruchy, lehoty na zahájenie s odstraňovaním poruchy a iné lehoty podľa SLA o dobu, počas ktorej povinné osoby takýto prístup Dodávateľovi alebo ním poverenej osobe neumožnia.
- 11.10 V prípade, ak Dodávateľ neodstráni Poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote uvedenej v bode 11.6 tohto článku, má Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to alikvótne podľa pomeru času výpadku/vady Služby (v minútach) v rozhodnom období (mesiac/rok) k celkovej dĺžke rozhodného obdobia (v minútach), maximálne však do výšky Paušálnej odmeny pripadajúcej na rozhodné obdobie.
- 11.11 Ak v SLA nie je uvedené inak, pre lehoty k začatiu odstraňovania porúch, resp. pre odstránenie porúch, platí, že pracovná doba je od pondelka do piatku od 08.00 do 17:00 okrem štátnych sviatkov. Pre

určenie, či sa aplikuje lehota pre pracovnú dobu alebo mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamžik nahlásenia poruchy Dodávateľovi (čas ukončenia telefonátu, ktorým Účastník oznámil poruchu Dodávateľovi, resp. čas prijatia emailovej správy Dodávateľom). V prípade, ak Účastník nahlásil poruchu Dodávateľovi písomne (poštou), platí, že okamžik nahlásenia poruchy Dodávateľovi je čas 08:00 pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom príslušná zásielka s oznámením o poruche bola doručená Dodávateľovi.

- 11.12 Dostupnosť služby, resp. minimálna dostupnosť Služby, uvedená v SLA pre príslušný typ dátovej služby, príp. (minimálna) dostupnosť Služby uvedená výslovne v Špecifikácii služby, je uvedená v percentách a vzťahuje sa na časové obdobie, ktoré je uvedené v SLA, príp. v Špecifikácii služby (napr. mesiac, rok). Ak Špecifikácia služby neobsahuje časové obdobie dostupnosti Služby, platí časová dostupnosť uvedená pre daný typ dátovej služby v SLA, inak obdobie mesiaca. Ak sa ako príslušné časové obdobie podľa SLA, Špecifikácie služby či predchádzajúcej vety uplatní mesiac, vypočítava sa na základe dĺžky priemerného mesiaca, tj. 365/12. Ak je príslušným obdobím rok, vychádza sa z dĺžky roka 365 dní. Čas dostupnosti sa prepočítava na minúty v príslušnom časovom období, tj. čas dostupnosti tak predstavuje percentuálne vyjadrenie počtu minút dostupnosti služby k celkovému počtu minút v príslušnom období, tj. v priemernom mesiaci, roku, apod.). Výluky/prerušenia/obmedzenia služby vopred oznámené Účastníkovi podľa bodu 12.1. VOP (napr. z dôvodu údržby siete) sa nezapočítavajú do dĺžky času nedostupnosti Služby; to platí aj po dobu kedy neboli Dodávateľovi sprístupnené potrebné priestory zo strany Účastníka či tretích osôb v zmysle bodov 11.8 a 11.9 VOP.
- 11.13 V prípade porušenia minimálnej dostupnosti Služby uvedenej v SLA, bude mať Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to alikvótne podľa pomeru času výpadku/vady Služby (v minútach) v rozhodnom období (mesiac/rok) prekračujúceho prípustnú minimálnu dobu dostupnosti Služby k celkovej dĺžke rozhodného obdobia (v minútach), maximálne však do výšky Paušálnej odmeny pripadajúcej na rozhodné obdobie. Ustanovenia tohto bodu sa použijú aj v prípade porušenia prípadných iných lehôt uvedených v SLA pre daný typ Služby.
- 11.14 Do času výpadku/vady Služby sa pre účely všetkých lehôt uvedených v tomto článku VOP a SLA nezapočítavajú vopred oznámené výluky/obmedzenia Služby Účastníkovi v zmysle bodu 12.1 VOP ani doba, počas ktorej nebola zo strany Účastníka alebo tretích osôb poskytnutá potrebná súčinnosť spočívajúca v sprístupnení nehnuteľností podľa bodov 11.8 a 11.9 tohto článku VOP; tieto obdobia sa nezapočítavajú ani do celkového času dostupnosti Služby. Právo na zľavu podľa bodu 11.10 alebo 11.13 musí Účastník uplatniť u Dodávateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa nahlásenia poruchy Dodávateľovi, a to elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, inak právo Účastníka na zľavu podľa tohto bodu zaniká. Zľava bude zohľadnená pri najbližšej fakturácii Služieb Účastníkovi.
- 11.15 Prípadné nároky Účastníka na zľavu z Odmeny z dôvodu prekročenia lehoty na odstránenie Poruchy (ak sa táto lehota aplikuje na daný typ Služby), z dôvodu porušenia minimálnej dostupnosti Služby, príp. dôvodu porušenia iných lehôt uvedených v SLA, sa nekumulujú; v prípade súbehu nárokov bude mať Účastník nárok zľavu z Odmeny z toho dôvodu, u ktorého bude zľava pre Účastníka (naj)výhodnejšia. Výška zľavy v rozhodnom období nemôže prekročiť výšku samotnej Odmeny (bez DPH) za dané obdobie.
- 11.16 Dodávateľ negarantuje Účastníkovi a nezodpovedá za rýchlosť a stabilitu WiFi pripojenia na základe dôvodov uvedených ďalej v tomto bode VOP, ako aj z dôvodu, že v zmysle 11.4 sa WiFi signál v Mieste pripojenia nachádza za Miestom dodania Služby. Na kvalitu WiFi pripojenia má vplyv viacero externých faktorov (ktoré Dodávateľ nemôže ovplyvniť) ako napr. inštalované domáce spotrebiče, Koncové zariadenie Účastníka či iné koncové zariadenia v objekte s WiFi, množstvo zariadení pripojených k WiFi, konštrukčné a stavebné riešenia v objekte, kde je poskytované pripojenie, apod. Faktory uvedené v predchádzajúcej vete sú uvedené príkladmo a predstavujú len niektoré z mnohých ďalších faktorov, ktoré môžu spôsobiť rušenie WiFi signálu prípadne spomaľovať WiFi pripojenie. K reklamáciám Účastníka týkajúcich sa WiFi pripojenia tak Dodávateľ nemusí prihliadať a Dodávateľ nezodpovedá za kvalitu, stabilitu, rýchlosť a iné vady či podmienky fungovania WiFi pripojenia.
- 11.17 Dodávateľ nezodpovedá za vady Služby spôsobené resetom Zariadenia Dodávateľa alebo manipuláciou s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa, ktoré boli vykonané Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa.

## **Článok XII. Ďalšie podmienky užívania Služby**

- 12.1 Časová dostupnosť jednotlivých typov dátových služieb je uvedená v SLA. Ak v SLA nie je uvedené pre konkrétny typ dátovej služby inak, platí, že časová dostupnosť sa prepočítava na minúty v období kalendárneho mesiaca. Do času nedostupnosti Služby sa nezapočítajú (i) výluky/obmedzenia Služby, ktoré sú vopred oznámené Účastníkovi Dodávateľom (najmä z dôvodu prevediteľnej údržby a servisu Sieť VNET); oznámenie môže byť učené aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, (ii) doba, počas ktorej nebola zo strany Účastníka alebo tretích osôb poskytnutá potrebná súčinnosť spočívajúca v sprístupnení nehnuteľností podľa bodov 11.8 a 11.9 tohto článku VOP za účelom odstránenia poruchy, ani (iii) doba, počas ktorej bola nedostupnosť Služby zavinená samotným Účastníkom, resp. koncovými zariadeniami Účastníka.
- 12.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. ZoEK žiadne obmedzenia.
- 12.3 Merania a riadenia prevádzky Dodávateľom zamerané na zamedzenie preťažovania sieťového pripojenia v zmysle ustanovení § 44 ods. 2 písm. b) bod 4. ZoEK sa považujú za vopred plánovanú výlukú alebo obmedzenie služby, ktoré budú spravidla oznámené Účastníkovi vopred; tieto môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných služieb v zmysle dočasného obmedzenia rýchlosti prenosu dát.
- 12.4 V prípade, ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (Sieť VNET či sieť tretej osoby), alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, má Dodávateľ právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi až do doby, než bude zaručená bezpečnosť alebo integrita siete; Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny.
- 12.5 Služba sa pre účely SLA považuje za dostupnú, ak bola dostupná v Mieste dodania Služby (Dodávateľ nezodpovedá za dostupnosť Služby za Miestom dodania Služby).

## **Článok XIII. Zariadenia Dodávateľa**

- 13.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ spravidla Účastníkovi poskytne k užívaniu aj Zariadenia Dodávateľa potrebné pre riadne užívanie poskytovanej Služby, a to bezplatne alebo za odplatu. V prípade, ak sa k riadnemu využívaniu Služby musia takého hardwarové zariadenia z technického hľadiska používať (napr. modem, router, káble, atď.), je Účastník povinný Zariadenia Dodávateľa pri zriadení Služby prevziať a jeho prevzatie potvrdiť podpisom na Preberacom Protokole, inak je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou jednostranne odstúpiť, a to bez akýchkoľvek sankcií. Dodávateľ však neposkytuje Účastníkovi baterky do diaľkových ovládačov a iných zariadení (ak by aj boli poskytnuté ako príslušenstvo Zariadenia Dodávateľa), ktoré je Účastník oprávnený a povinný si zabezpečiť a vymeniť sám na vlastné náklady.
- 13.2 Účastník nie je oprávnený počas poskytovania Služby vykonať na Zariadení Dodávateľa akékoľvek opravy, úpravy či zásahy, príp. tieto umožniť tretej osobe, a to aj z nebanlivosti.
- 13.3 Účastník je povinný Zariadenia Dodávateľa chrániť pred poškodením, stratou alebo zničením. Účastník je povinný Zariadenia Dodávateľa užívať výlučne len pre účel poskytovania Služby na základe Zmluvy a v súlade s prevzatým návodom na použitie týchto zariadení, inak v súlade s obvyklým spôsobom užívania týchto zariadení. Účastník zodpovedá za to a je povinný zabezpečiť, že povinnosti uvedené v tomto bode a bode 13.2 budú dodržiavať aj tretie subjekty, ktoré budú mať k Zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 13.4 Účastník môže prevzaté Zariadenie Dodávateľ vymeniť za iné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. V prípade používania iného než prevzatého Zariadenia Dodávateľa, a to aj v prípade udelenia písomného súhlasu podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady poskytovanej Služby a Účastník stráca nárok na akékoľvek zľavy z ceny za poskytnutú Službu, či akékoľvek právo od Zmluvy odstúpiť či Zmluvu vypovedať z dôvodu, že Služba nie je poskytovaná riadne.



- 13.5 V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady v poskytovaní Služby. V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Účastník zodpovedá Dodávateľovi za vzniknutú škodu.
- 13.6 Pokiaľ v Zmluve vrátane týchto VOP nie je uvedené inak, práva a povinnosti Zmluvných strán sa pri bezplatnom zapožičaní Zariadení Dodávateľa Účastníkovi a v rozsahu právneho vzťahu týkajúceho sa výlučne zapožičania Zariadení Dodávateľa, riadia ustanoveniami § 659 a nasl. Občianskeho zákonníka upravujúce zmluvu o výpožičke.
- 13.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný Zariadenia Dodávateľa (vrátane príslušenstva, ako napr. dielkové ovládače, apod.) vrátiť Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa najneskôr do 14 dní odo dňa skončenia Zmluvy, a to buď osobným odovzdaním na Kontaktnej adrese Dodávateľa, alebo zaslaním Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa na náklady Účastníka (inak ho Dodávateľ nemusí prijať); v oboch prípadoch je Účastník povinný pri vrátení Zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy, inak sa povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenie Dodávateľa nebude považovať za splnenú.
- 13.8 Účastník je povinný vrátiť Zariadenia Dodávateľa (vrátane príslušenstva) funkčné a v stave, v akom ich od Dodávateľa prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie Zariadenia Dodávateľa od Účastníka, ktoré nespĺňa podmienky predchádzajúcej vety.
- 13.9 Ak Účastník nevráti Zariadenie Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas podľa tohto článku VOP, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu v zmysle bodu 9.5 týchto VOP.
- 13.10 Náklady na elektrickú energiu potrebnú k fungovaniu Zariadení Dodávateľa zabezpečí počas celej doby poskytovania Služby na vlastné náklady a zodpovednosť Účastník. Nedostupnosť elektrickej energie pre Zariadenie Dodávateľa sa nepovažuje za Poruchu alebo vadu v poskytovaní Služby.
- 13.11 Dodávateľ nie je povinný Účastníkovi poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa, ktoré Dodávateľ zákazníkom štandardne neposkytuje z dôvodu, aby neodbornou manipuláciou s konfiguráciou predmetného zariadenia Účastníkom či tretou osobou nedošlo k prerušeniu či obmedzeniu poskytovaných Služieb. Dodávateľ môže poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa Účastníkovi len na základe výslovnej žiadosti Účastníka; v prípade poskytnutia prístupových údajov k Zariadeniu Dodávateľa Účastníkovi, Dodávateľ od toho momentu nezodpovedá za vady v poskytovaní Služby, ktoré budú spôsobené (neodbornou) manipuláciou s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa vykonanou Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa. V prípade, ak bude po manipulácii s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa Účastníkom (či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa) potrebné za účelom obnovenia riadneho poskytovania Služby vykonať servisný zásah, je Účastník povinný takýto servisný zásah bezodkladne umožniť a zaplatiť Dodávateľovi cenu takéhoto servisného zásahu podľa platného Cenníka.
- 13.12 Účastník nie je oprávnený poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa (ak mu boli poskytnuté) tretej osobe.
- 13.13 V prípade, ak Dodávateľ v rámci poskytovania Služby poskytuje Účastníkovi aj telekomunikačné Zariadenie Dodávateľa (či už bezplatne alebo ho prenajíma za dohodnuté nájomné), považuje sa vada Zariadenia Dodávateľa, v ktorej dôsledku nie je možné Službu riadne prijímať, za vadu v poskytovaní Služby. Ak však Dodávateľ v súvislosti so zriadením Služby predal Účastníkovi telekomunikačné zariadenie, ktoré slúži k prijímaniu Služby (modem, router, atď.), na základe samostatnej kúpnej zmluvy za kúpnu cenu príslušného zariadenia, predaj takéhoto zariadenia nie je súčasťou Služby, neriadi sa Zmluvou ani týmito VOP a prípadné vady takéhoto zariadenia sa nepovažujú za vady Služby poskytovanej na základe tejto Zmluvy (práva a povinnosti Zmluvných strán sa riadia príslušnou kúpnu zmluvou a ustanoveniami Občianskeho, resp. Obchodného, zákonníka týkajúcich sa zodpovednosti za vady tovaru a záruk).

#### Článok XIV. Zodpovednosť za škodu

- 14.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zákonných alebo zmluvných povinností Dodávateľa len za podmienok a do výšky dohodnutej Zmluvnými stranami v tomto článku VOP.
- 14.2 Zmluvné strany sa dohodli na modifikácii zodpovednosti za škodu Dodávateľa tak, že v prípade porušenia akejkoľvek zmluvnej či zákonnej povinnosti Dodávateľa v súvislosti so Zmluvou alebo poskytovaním Služby, Dodávateľ zodpovedá len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu a to len do výšky Paušálnej odmeny bez DPH pripadajúcej na obdobie troch mesiacov. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu újmu (napr. poškodenie dobrého mena, dobrej povesti, sťaženie spol. uplatnenia, apod.).
- 14.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania/opomenutia samotného Účastníka alebo konaním/opomenutím tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. vis maior). Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa považujú aj nasledujúce okolnosti:
- a) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku konania/opomenutia samotného Účastníka,
  - b) výpadok dodávky elektrického prúdu v Mieste pripojenia, Mieste dodania Služby a/alebo v Dotknutom objekte, ktorý nebol nezapríčinенý Dodávateľom,
  - c) prerušenie či poškodenie Sieť VNET, resp. iných sietí využívaných k poskytovaniu Služby, v dôsledku nezavineného konania Dodávateľa, a to najmä poškodenie či prerušenie podzemných a nadzemných vedení komunikačnej siete zo strany Účastníka či tretej osoby,
  - d) ak vlastníci/vlastníci Dotknutých objektov neumožnili Dodávateľovi či ním zmocnenej/poverenej osobe vstup na/do Dotknutých objektov za účelom odstránenia vady či poruchy, ako aj neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka a vlastníkov Dotknutých objektov k včasnému odstráneniu vady či poruchy Služby Dodávateľom; to platí aj v prípade, ak vlastníci Dotknutého objektu siete umožnili prístup Dodávateľovi, ale oneskorene alebo v obmedzenej miere, ktorá nepostačovala k odstráneniu vady či poruchy v lehotách dohodnutých v Zmluve, vrátane SLA,
  - e) porušenie povinnosti Účastníkom vyplývajúcej z tejto Zmluvy (vrátane VOP) alebo všeobecne záväzného právneho predpisu, v dôsledku ktorého bola škoda priamo či nepriamo spôsobená, resp. ak takéto porušenie povinnosti prispelo k vzniku škody,
  - f) ak vznik škody zavinil alebo spoluzavinil Účastník alebo tretia osoba,
  - g) ak pri poskytovaní Služby došlo k výmene Zariadenia Dodávateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa,
  - h) ak je Služba poskytovaná Účastníkovi bezplatne (v dôsledku existencie Nadradenej zmluvy alebo aj bez Nadradenej zmluvy), resp. ak škoda vznikla v období, kedy bola Služba poskytovaná Účastníkovi bezplatne.
- 14.4 Účastník nemá nárok na náhradu škody a Dodávateľ nezodpovedá za škodu/ujmu, ktorá bola spôsobená porušením preventívnej povinnosti Účastníka ustanovenej právnymi predpismi (najmä § 415 a nasl. Občianskeho zákonníka), ako aj porušením povinnosti Účastníka stanovenej v Zmluve vrátane týchto VOP alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne porušením povinností uvedených v návodoch na použitie (manuáloch) prevzatých Účastníkom od Dodávateľa.
- 14.5 Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neopráveným zásahom do Zariadenia Dodávateľa alebo do Sieť VNET Účastníkom alebo treťou osobou, ani za škodu spôsobenú nesprávnym použitím alebo umiestnením Zariadenia Dodávateľa Účastníkom.
- 14.6 Dodávateľ nezodpovedá za ochranu Koncového zariadenia Účastníka proti potenciálnym hrozbám siete internet (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z charakteru siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete internet kdekoľvek na svete. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či náklady spôsobené alebo súvisiace so stratou dát, softwaru či aplikácií uložených na Koncovom zariadení Účastníka alebo využívaných Účastníkom v súvislosti so Službou (bez ohľadu na fyzické umiestnenie nosičov týchto dát, softwaru alebo aplikácií). Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah, bezpečnosť a legálnosť dát prenášaných prostredníctvom siete internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.

- 15.1 Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, samotnú Zmluvu (bez VOP) je možné meniť len na základe súhlasu obidvoch Zmluvných strán, a to písomnou formou uzavretím dodatku k Zmluve.
- 15.2 Zmluvné strany sú oprávnené písomným dodatkom k Zmluve zmeniť akýkoľvek rozsah Zmluvy vrátane Specifikácie služby. Formou dodatku k Zmluve môžu Zmluvné strany nahradiť aj celý obsah Zmluvy. V prípade, ak v dodatku k Zmluve bude uvedená Minimálna doba trvania Zmluvy (Doba viazanosti), platí, že uzavretím dodatku k Zmluve začne bežať nová Minimálna doba trvania Zmluvy uvedená v predmetnom dodatku, a to odo dňa uzavretia príslušného dodatku. Za "Minimálnu dobu trvania Zmluvy" sa pre účely Zmluvy potom považuje doba uvedená v dodatku (resp. v Špecifikácii služby v jej znení podľa uzavretého dodatku).
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou iba za predpokladu dodržania podmienok uvedených v bode 15.4 tohto článku, a za predpokladu, že dodatočná zmena Zmluvy spočíva v rozšírení rozsahu/parametrov poskytovanej Služby pri súčasnom zvýšení Odmeny alebo v predĺžení doby trvania Zmluvy ak bola uzavretá na dobu určitú (spolu ďalej len "**Dodatočná zmena Služby**"). Zmeniť Zmluvu inou ako písomnou formou nie je možné najmä v prípadoch, ak by sa mala poskytovať iná (nová) elektronická komunikačná služba, u ktorej ZoEK vyžaduje písomné uzavretie zmluvy, alebo ak by sa mala znížiť Odmena. V prípade pochybností platí, že ak Účastník uhradí prvú faktúru so zvýšenou Odmenou na základe Dodatočnej zmeny Služby, súhlasí s Dodatočnou zmenou Služby a so zvýšenou Odmenou.
- 15.4 Pri Dodatočnej zmene Zmluvy v zmysle bodu 15.3 tohto článku môžu Zmluvné strany zmeniť Zmluvu aj inou ako písomnou formou, a to:
- elektronickou formou emailom odoslaným niektorou zo Zmluvných strán druhej Zmluvnej strane na Kontaktný email Účastníka alebo Kontaktný email Dodávateľa, ktorý bude obsahovať návrh na zmenu Zmluvy, pričom druhá Zmluvná strana odošle navrhovateľovi email s výslovným súhlasom so zmenou Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa prijatia emailu s návrhom zmeny Zmluvy, inak sa návrh na zmenu Zmluvy bude považovať adresátom (druhou Zmluvnou stranou) za odmietnutý,
  - telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky,
  - elektronicky cez Klientskú zónu, alebo
  - iným spôsobom, ktorý Dodávateľ akceptuje, a z ktorého bude vyplývať jednoznačná vôľa Zmluvných strán a predmet ich práv a záväzkov.
- 15.5 Ustanovenia tohto článku sa nedotýkajú práva Dodávateľa jednostranne zmeniť tieto VOP podľa čl. XVI. týchto VOP, Cenník alebo SLA. Dodatočná zmena Služby v zmysle bodu 15.3 tohto článku sa nepovažuje za zmenu VOP a čl. XVI. VOP nie je na takúto zmenu Zmluvy aplikovateľný.

#### **Článok XVI. Zmena VOP**

- 16.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť obsah VOP (ďalej len "**zmena VOP**"). Za podstatnú zmenu VOP sa považujú len také zmeny VOP, ktoré sú uvedené ďalej v bode 16.5 VOP; podstatná zmena VOP znamená podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 44 ods. 9 ZoEK.
- 16.2 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP, a to elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť podstatnú zmenu VOP Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k zmene VOP s uvedením odkazu, že samotný obsah zmeny VOP je zverejnený na Webovej stránke VNET (príp. priamo s linkom na nové znenie VOP). Nesplnenie povinnosti Dodávateľa uvedenej v tomto bode nemá vplyv na platnosť a účinnosť zmeny VOP.

- 16.3 Dodávateľ je povinný zverejniť úplný obsah podstatnej zmeny VOP na Webovej stránke VNET najmenej 30 dní pred dňom účinnosti zmeny VOP a ponechať ho tam až do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny VOP.
- 16.4 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, má právo od Zmluvy bez sankcií jednostranne odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny VOP, ktorá bola Účastníkovi v zmysle bodu 16.2 oznámená. Ak Dodávateľ neoznámil podstatnú zmenu VOP podľa bodu 16.2 týchto VOP, Účastník má právo od Zmluvy jednostranne odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o takejto podstatnej zmene VOP dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy v zmysle § 44 ods. 7 písm. a) ZoEK zaniká.
- 16.5 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.4 tohto článku len v prípade, že ide o podstatnú zmenu VOP. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatnú zmenu VOP sa v zmysle týchto VOP, § 43 ods. 2 písm. c) VOP, § 44 ods. 8 písm. a) a § 44 ods. 9 ZoEK považujú zmeny, ktoré by znamenali zvýšenie Paušálnej odmeny (bez DPH), zvýšenie Tarifikovanej odmeny (bez DPH), zvýšenie zmluvných sankcií pre Účastníka, príp. taká zmena VOP, ktorá podstatným spôsobom obmedzuje práva alebo rozširuje povinnosti Účastníka nad rámec zákonných ustanovení. Všetky ostatné zmeny VOP, ktoré nie sú uvedené v predchádzajúcej vete, sa nepovažujú za podstatnú zmenu VOP v zmysle týchto VOP ani za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK. Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že za podstatnú zmenu VOP, resp. za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK, sa tak nepovažujú najmä nasledujúce prípady:
- zmena VOP spočívajúca len vo formálnej zmene VOP, ktorá nezasahuje do práv a povinností Účastníka, príp. do nich nezasahuje podstatným spôsobom,
  - zmena VOP, ktorou má dôjsť výlučne k výhodnejším podmienkam na strane Účastníka oproti pôvodnému zneniu VOP,
  - na základe zmeny VOP má dôjsť výlučne k zmene miestnej príslušnosti súdu pre účely riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami, príp. má dôjsť k zrušeniu voľby miestnej príslušnosti,
  - zmena VOP rozširujúca povinnosti mlčanlivosti Zmluvných strán, ako aj zmena VOP týkajúca sa ochrany osobných údajov,
  - zmena VOP spočívajúca v zmene platobných a fakturačných podmienok bez vplyvu na výšku samotnej Odmeny,
  - zmena VOP spočívajúca v zmene Identifikačných údajov Dodávateľa, zmene Kontaktnej adresy Dodávateľa, zmene Kontaktného emailu Dodávateľa, zmene Servisných čísel,
  - zmena reklamačného poriadku, tj. zmeny čl. VII. VOP,
  - zmena v definíciách pojmov uvedených v čl. I. VOP,
  - zmena VOP, ktorá sa nedotýka typu dátovej služby, ktorá je predmetom Zmluvy,
  - zmena VOP priamo alebo nepriamo spôsobená zmenou legislatívy Slovenskej republiky alebo EÚ,
  - zmena VOP v časti týkajúcej sa pravidiel sieťovej neutrality (čl. XXVI. VOP), príp. vypustenie predmetnej časti/článku VOP,
  - zmena či vypustenie čl. XXV. VOP, alebo
  - doplnenie ďalších Osobitných ustanovení do týchto VOP, príp. ich vypustenie.
- 16.6 Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodu zmeny VOP ak bola zmena VOP priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy alebo vypovedať Zmluvu v prípade zmeny VOP, ktorá nemá charakter podstatnej zmeny VOP v zmysle tohto článku. Dodávateľ nie je povinný informovať Účastníka o nepodstatnej zmene VOP. Dodávateľ je povinný mať nepodstatnú zmenu VOP zverejnenú na Webovej stránke VNET odo dňa účinnosti nepodstatnej zmeny VOP; za zverejnenie podľa tejto vety sa považuje aj zverejnenie aktuálneho účinného znenia celých VOP.
- 16.7 Odstúpenie Účastníka podľa bodu 16.4 tohto článku musí byť písomné, dostatočne určité a jednoznačné, s nezameniteľným dôvodom odstúpenia od Zmluvy vrátane konkretizácie zmeny VOP, v dôsledku ktorej Účastník hodlá od Zmluvy odstúpiť, musí byť datované a podpísané Účastníkom a doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa v lehotách uvedených v bode 16.4 tohto článku, inak bude neplatné a neúčinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihliadať. Odstúpenie elektronickou formou (emailom) z dôvodu podstatnej zmeny VOP sa nepripúšťa. Ustanovenia bodu 8.12 VOP týkajúce sa neúplného odstúpenia, resp. odstúpenia učeného len v elektronickej forme, platia primerane (vrátane možnosti

konkludentného prijatia odstúpenia Dodávateľom formou vypnutia Služby). Odstúpenie Účastníka od Zmluvy z dôvodu zmeny VOP, ktoré sa nepovažuje za podstatnú zmenu VOP, je neplatné a neúčinné.

- 16.8 Ak Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy viac Verejných služieb v zmysle ZoEK, je Účastník oprávnený odstúpiť podľa tohto článku od Zmluvy len vo vzťahu k tej Verejnej službe alebo časti Verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 16.9 Ustanovenia tohto článku a možnosť odstúpenia od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 16.4 tohto článku sa týkajú výlučne Verejných služieb v zmysle ZoEK. Ak Dodávateľ poskytuje na základe Zmluvy iné než Verejné služby, nemôže Účastník odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.4 tohto článku v rozsahu týkajúcom sa poskytovania iných než Verejných služieb; odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 16.4 (za predpokladu jeho účinnosti), sa tak nedotýka platnosti a účinnosti Zmluvy v rozsahu poskytovania služieb iných než Verejných služieb, pokiaľ je možné ich vzhľadom na podstatu veci oddeliť.
- 16.10 V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené Dodávateľovi pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP, končí táto Zmluva dňom, ktorý predchádza dňu, kedy má nastať účinnosť podstatnej zmeny VOP. V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené v deň účinnosti podstatnej zmeny VOP alebo neskôr v prekluzívnej lehote uvedenej v bode 16.4 VOP, končí táto Zmluva s účinnosťou ku dňu doručenia riadneho a úplného odstúpenia od Zmluvy Dodávateľovi.
- 16.11 Do dňa skončenia Zmluvy na základe odstúpenia Účastníka podľa tohto článku, môže Účastník svoje odstúpenie od Zmluvy odvolať, a to rovnakou formou, akou učinil odstúpenie.
- 16.12 Odo dňa účinnosti zmeny VOP (podstatnej alebo nepodstatnej) sú VOP v ich zmenenom alebo doplnenom znení záväzné pred obidve Zmluvné strany. Po nadobudnutí účinnosti zmeny VOP má Dodávateľ povinnosť mať na Webovej stránke VNET zverejnené len aktuálne účinné znenie VOP.
- 16.13 V prípade, ak by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, od ktorej je v zmysle týchto VOP a ZoEK oprávnený jednostranne odstúpiť, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť, že pre Účastníka budú záväzné VOP v pôvodnom znení pred podstatnou zmenou VOP, pričom takáto dohoda musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami.
- 16.14 V prípade, ak Dodávateľ oznámi Účastníkovi plánovanú podstatnú zmenu VOP a Účastník z tohto dôvodu doručí Dodávateľovi odstúpenie od Zmluvy v čase najmenej 14 dní pred nadobudnutím účinnosti plánovanej podstatnej zmeny VOP, môže Dodávateľ oznámiť Účastníkovi (aj elektronicky) do troch pracovných dní od obdržania odstúpenia Účastníka, že plánovaná podstatná zmena VOP nebude pre Účastníka účinná, resp. záväzná, a že voči Účastníkovi sa tak uplatnia VOP v znení bez plánovanej podstatnej zmeny VOP; v takomto prípade sa stane odstúpenie Účastníka bezpredmetné (neúčinné) a Zmluva bude pokračovať aj naďalej, pričom je súčasťou budú VOP v znení pred podstatnou zmenou VOP.

## Článok XVII. Povinnosť mlčanlivosti

- 17.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti týkajúce sa tejto Zmluvy (najmä tie, ktoré sú uvedené v Špecifikácii služby a Iných Ujednaniach) a poskytovania Služby sa považujú za dôverné, ak nie je v tomto článku uvedené inak (ďalej len "**Dôverné skutočnosti**"). Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na skutočnosti a dokumenty, ktoré sú zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 17.2 Účastník nemá právo Dôverné skutočnosti akýmkoľvek spôsobom zverejniť či sprístupniť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa; to platí aj po skončení Zmluvy.
- 17.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právny zástupcom Zmluvných strán, predloženie Zmluvy súdom a iným štátnym orgánom Slovenskej republiky, účtovným, daňovým poradcom, audítorom, ako aj na sprístupnenie Zmluvy tretím osobám alebo verejnoprávny orgánom (najmä Oprávneným orgánom) v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona. Účastník podpisom Zmluvy berie na vedomie a súhlasí, že Dodávateľ je oprávnený sprístupniť Dôverné informácie, Zmluvu, všetky



skutočnosti v nej uvedené a všetky skutočnosti týkajúce sa poskytovania Služby (vrátane osoby Účastníka, Miesta pripojenia, IP adresy Účastníka, apod.) orgánom činným v trestnom konaní a iným Oprávneným orgánom na základe ich žiadosti doručenej Dodávateľovi, a že Dodávateľ nie je povinný o tejto skutočnosti informovať Účastníka.

- 17.4 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na Dodávateľa najmä v prípade postúpenia pohľadávok voči Účastníkovi na tretiu osobu alebo na postúpenie podľa bodu 4.10 týchto VOP, a to ani v prípade, ak by Účastník označil určité skutočnosti ako dôverné alebo by boli považované za obchodné tajomstvo Účastníka. Dodávateľ je v týchto prípadoch oprávnený túto Zmluvu, ako aj všetky ďalšie skutočnosti a písomnosti akejkoľvek povahy týkajúce sa právnych vzťahov s Účastníkom súvisiacich so Zmluvou, sprístupniť a odovzdať tretej osobe, ktorá sa stane nadobúdateľom, a to aj bez súhlasu Účastníka.
- 17.5 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:
- a) skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Službu,
  - b) skutočnosti, ktoré sa stali verejne známymi inak než porušením povinnosti Účastníkom, a
  - c) právo Dodávateľa podľa bodu 18.5 VOP.
- 17.6 Ustanovenia tohto článku a povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje voči orgánom činným v trestnom konaní a súdom Slovenskej republiky či iného štátu.

#### Článok XVIII. Ostatné ustanovenia

- 18.1 Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že mu bol Dodávateľom pri podpise Zmluvy ponúknutý v rozsahu poskytovania elektronickej komunikačnej služby na rovnaký typ elektronickej komunikačnej služby, ktorá je predmetom uzavretej Zmluvy, aj návrh zmluvy s lehotou viazanosti maximálne na 12 mesiacov.
- 18.2 Ak je Účastník právnickou osobou, podpisom Zmluvy Účastník vyhlasuje, že fyzické osoby konajúce menom Účastníka pri podpise Zmluvy sú osobami oprávnenými konať v mene Účastníka, a že sú oprávnené uzavrieť túto Zmluvu bez akýchkoľvek obmedzení.
- 18.3 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasi s tým, aby mu Dodávateľ zasielal elektronicou poštou na Kontaktný email Účastníka emaily, ktoré budú obsahovať informácie o tovaroch a službách poskytovaných Dodávateľom, príp. informácie o plánovaných výlukách a obmedzeniach Služby, gratulácie, priania, časovo obmedzené akciové ponuky a podobne. Súhlas uvedený v tomto bode sa udeľuje na čas trvania Zmluvy a nasledujúcich 6 mesiacov po jej skončení. Účastník je oprávnený tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to buď elektronicou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu.
- 18.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky povinnosti Dodávateľa vyplývajúce z tejto Zmluvy môže za Dodávateľa plniť voči Účastníkovi aj iná spoločnosť zo Skupiny VNET, príp. iná tretia osoba poverená Dodávateľom, a to s účinkami, ako keby daný záväzok plnil priamo Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto plnenie ponúknuté/poskytnuté za Dodávateľa inou osobou prijať.
- 18.5 Zmluvné strany dohodli, že Dodávateľ je oprávnený bezplatne uviesť obchodné meno Účastníka a prípadne aj iné označenie či ochrannú známku Účastníka na Webovej stránke VNET a v propagačných a podobných dokumentoch Dodávateľa za účelom uvedenia referencií, resp. uvedenia skutočnosti, že Dodávateľ poskytuje, príp. poskytoval, Účastníkovi služby podľa Zmluvy (spolu ďalej len "referencie"). Právo Dodávateľa podľa tohto bodu trvá aj po skončení Zmluvy. Právo uviesť ochrannú známku Účastníka podľa tohto bodu sa nepovažuje za licenčnú zmluvu a Účastník nie je oprávnený po Dodávateľovi za to požadovať akúkoľvek platbu či iné plnenie. Účastník má právo kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu požiadať o odstránenie jeho referencie z Webovej stránky VNET, resp. o ukončenie uvádzania jeho referencií Dodávateľom.

- 18.6 Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak finančné prostriedky, ktorými bude plniť voči Dodávateľovi jeho peňažné záväzky súvisiace s touto Zmluvou (najmä platenie Odmeny, Poplatkov, sankcií, atď.), budú považované za finančné prostriedky podľa § 2 ods. 1 písm. a) bodu 1 ZRPVS, je povinný oznámiť túto skutočnosť v písomnej forme Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po uskutočnení prvej platby v prospech Dodávateľa, a pokiaľ to je možné, už pri podpise Zmluvy. Účastník, ktorý je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle ZRPVS, príp. bude zapísaný do uvedeného registra v priebehu trvania tejto Zmluvy, je povinný túto skutočnosť oznámiť Dodávateľovi pri podpise Zmluvy, resp. do 30 dní od registrácie v registri podľa ZRPVS.

### Článok XIX. Cenník

- 19.1 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník a je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné znenie Cenníka.
- 19.2 Zmena Cenníka sa však nedotýka tých cenových položiek, ktoré boli Zmluvnými stranami dohodnuté v Špecifikácii služby ako Paušálna odmena, a ktorých výška sa nemení ani pri zmene Cenníka.
- 19.3 V prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zníženiu cien tých položiek, za ktoré Účastník platí Tarifikovanú odmenu, nemá táto zmena Cenníka vplyv na výšku Tarifikovanej odmeny; Účastník je aj naďalej povinný platiť Tarifikovanú odmenu podľa výšky výslovne uvedenej v Špecifikácii služby, resp. podľa výšky uvedenej v Cenníku, ktorý bol účinný v čase uzavretia Zmluvy (to platí aj keď Špecifikácia služby odkazuje na Cenník). Dodávateľ však je oprávnený (ale nie povinný) účtovať predmetné položky Účastníkovi v zníženej cene; na zníženie Tarifikovanej odmeny, resp. jej položiek, však nemá Účastník nárok.
- 19.4 Ak Dodávateľ neurčí inak, v prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zvýšeniu cien tých položiek, za ktoré Účastník platí Tarifikovanú odmenu, Dodávateľovi vzniká nárok na vyššiu Tarifikovanú odmenu (a je oprávnený účtovať Účastníkovi zvýšenú Tarifikovanú odmenu) najskôr od účinnosti zmeny Cenníka; zvýšenie Tarifikovanej odmeny sa považuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorú je Dodávateľ povinný oznámiť Účastníkovi vopred podľa ZoEK a týchto VOP. Dodávateľ však je oprávnený účtovať Účastníkovi Tarifikovanú odmenu aj naďalej v pôvodnej výške (podľa Cenníka účinného pred jeho zmenou), pričom v tomto prípade nejde o podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK (§ 44 ods. 9, § 43 ods. 2 písm. c) a a § 44 ods. 8 písm. a)) ani týchto VOP a Dodávateľ nemusí zmenu Cenníka vopred oznamovať Účastníkovi.
- 19.5 Nasledujúce zmeny Cenníka sa nepovažujú za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle a § 44 ods. 9 ZoEK, resp. v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a § 44 ods. 8 písm. a) ZoEK, a v prípade uvedených zmien Cenníka nie je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
- zmena Cenníka v položkách, ktoré nie sú súčasťou Služby poskytovanej podľa Zmluvy;
  - zmena Cenníka, ktorá sa týka služieb, ktoré nie sú predmetom Zmluvy;
  - zmena Cenníka v položkách, ktoré sa síce týkajú Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, ale daná Služba sa nepovažuje za Verejnú službu v zmysle ZoEK;
  - zmena Cenníka spočívajúca v znížení cien alebo v zmene cien, ktoré v celkovom výsledku nebudú znamenať zvýšenie Odmeny pre Účastníka;
  - zmena Cenníka, ktorá nemá vplyv na výšku Paušálnej odmeny alebo Tarifikovanej odmeny, a to výslovne zmena časti Cenníka týkajúcej sa doplnkových služieb a ceny servisných služieb (nakolko tieto služby sú fakultatívne nad rámec poskytovania pravidelnej Služby a budú účtované Účastníkovi podľa ceny uvedenej v Cenníku v čase objednávky týchto doplnkových alebo servisných služieb zo strany Účastníka, resp. v čase, kedy vznikla potreba tieto činnosti vykonať);
  - zmena Cenníka bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právnych predpisov Slovenskej republiky alebo orgánu EÚ, príp. zmenou cenníkov dodávateľov energií, ktoré podliehajú regulácii Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví

### Článok XX. SLA

- 20.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj SLA v účinnom znení. Dodávateľ je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné znenie SLA.
- 20.2 Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, resp. minimálnej dostupnosti Služby, sa nezapočítavajú vopred ohlásené výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby z dôvodu výkonu údržby a servisu Sieť VNET v zmysle bodu 4.4 písm. g) týchto VOP, resp. v rozsahu podľa SLA pre daný typ služby. Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, resp. minimálnej dostupnosti Služby, sa nezapočítavajú ani časy, kedy nebola Služba dodávaná Účastníkovi riadne a včas z dôvodov porušenia povinností samotného Účastníka (najmä povinnosť poskytnúť, resp. zabezpečiť, súčinnosť potrebnú k umožneniu prístupu Dodávateľa do Dotknutých objektov), príp. v iných prípadoch stanovených týmito VOP (napr. v prípade skutočností, kedy Dodávateľ nezodpovedá za poruchu alebo za škodu).
- 20.3 Garantovaná dostupnosť Služby, resp. minimálna dostupnosť Služby, sa prepočítava na minúty v príslušnom rozhodnom období uvedenom v SLA. Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby mesiac, počíta sa dĺžka mesiaca ako priemerná dĺžka mesiaca v roku, tj. 365/12 dní. Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby rok, počíta sa dĺžka roka 365 dní. Ak SLA výslovne nestanoví obdobie, v ktorom sa minimálna dostupnosť Služby počíta, je týmto rozhodným obdobím mesiac.
- 20.4 Pre účely SLA sa za pracovnú dobu považuje čas v pracovné dni od 8:00 do 17:00. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre nástup na servis v pracovnej dobe alebo lehota pre nástup na servis mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamžik riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi.
- 20.5 Ak SLA obsahuje aj lehotu na odstránenie Služby (tzv. time to repair), začína táto lehota bežať po uplynutí lehoty pre nástup na servis.
- 20.6 Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle a § 44 ods. 9 ZoEK, ako aj v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a § 44 ods. 8 písm. a) ZoEK, sa nepovažujú nasledujúce zmeny SLA:
- zmena SLA v položkách, ktoré nie sú súčasťou Služby poskytovanej podľa Zmluvy;
  - zmena SLA, ktorá sa týka služieb, ktoré nie sú predmetom Zmluvy;
  - zmena SLA v položkách, ktoré sa síce týkajú Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, ale daná Služba sa nepovažuje za Verejnú službu v zmysle ZoEK;
  - zmena SLA spočívajúca v skrátení lehôt;
  - zmena SLA bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právnych predpisov Slovenskej republiky alebo orgánu EÚ, príp. zmenou cenníkov dodávateľov energií, ktoré podliehajú regulácii Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

## Článok XXI.

### Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 21.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.2 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve vrátane týchto VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami ZoEK, Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 21.3 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku XXII. (mimosúdne riešenie sporov) týchto VOP.

## Článok XXII.

### Mimosúdne riešenie sporov

- 22.1 Účastník môže predložiť Úradu spor s Dodávateľom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 22.2 Návrh Účastníka na začatie mimosúdneho riešenia sporu musí obsahovať:
- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,

- b) názov a sídlo Dodávateľa,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
- 22.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 22.4 Účastník a Dodávateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, 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.
- 22.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

### **Článok XXIII. Konanie menom Účastníka**

- 23.1 Oprávnenie vykonávať právne úkony menom Účastníka sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- 23.2 Nasledujúce ustanovenia tohto článku sa týkajú výlučne oprávnenia vykonávať menom Účastníka Technické úkony.
- 23.3 Technické úkony môžu vykonávať menom Účastníka okrem Štatutárov iba Správcovia účtov a Iné oprávnené osoby, ktorým bol Dodávateľom vopred udelený PIN a to za predpokladu, že pri vykonávaní Technického úkonu uvedú Dodávateľovi (pri telefonickom či inom kontakte) správny PIN. V prípade, že pri telefonickom (či inom kontakte na diaľku), príslušná osoba uvedie správny PIN, Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, či volajúca osoba je alebo nie je Štatutárom, Správcom účtov alebo Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek osobou oprávnenou k príslušnému Technickému úkonu. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby žiadna neoprávnená osoba nezískala PIN.
- 23.4 PIN udeľuje Dodávateľ formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne, pričom PIN je pre spravidla všetky uvedené kategórie osôb rovnaký. V prípade vygenerovania nového PIN-u ho Dodávateľ zašle formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby mobilné čísla, na ktoré sa má posielat' PIN, skutočne patrili osobám oprávneným obdržať PIN, a aby sa o PIN nedozvedela žiadna neoprávnená osoba. Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, komu patria mobilné čísla (a príp. zariadenia so SIM-kartou s príslušnými mobilnými číslami), ktoré mu Účastník uvedie za účelom odoslania PIN.
- 23.5 Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zamedziť prístup do Zákazníckej zóny alebo neumožniť vykonanie Technického úkonu Štatutárom, Správcom účtov či Inou oprávnenou osobou prostredníctvom telefonической či inej komunikácie, a to najmä ak tieto osoby neuviedli správny PIN, správne heslo, správnu autorizovanú správu či sa iným spôsobom hodnoverne neautorizovali, Dodávateľ má pochybnosti o identite týchto osôb, existuje podozrenie zo zneužitia PINu, heslo, apod. Dodávateľ nie je oprávnený ani povinný uskutočniť Technický úkon v prípade, ak mu nebol uvedený správny PIN, heslo, autorizovaná správa či iná autorizácia/overenie.
- 23.6 Účastník nie je oprávnený sprístupniť PIN, heslá či inú autorizáciu potrebnú na diaľkovú komunikáciu s Dodávateľom, tretím osobám ani žiadnym osobám v pracovnom alebo obdobnom pomere s Účastníkom ani splnomocneným zástupcom Účastníka.
- 23.7 V prípade, ak bol Dodávateľovi uvedený pri telefonickom či inom kontakte správny PIN, resp. správne heslo či iná autorizácia, Dodávateľ je oprávnený príslušný Technický úkon uskutočniť a v žiadnom

prípade nezodpovedá za to, či osoba vykonávajúca príslušný úkon je skutočne Štatutárom, Správcom účtov, Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek inou osobou konajúcom za Účastníka. Za túto skutočnosť zodpovedá v plnom rozsahu Účastník.

#### **Článok XXIV. Doručovanie**

- 24.1 Ustanovenia bodov 24.2 a 24.3 tohto článku platia subsidiárne a iba v prípade, ak v Zmluve vrátane týchto VOP nie je uvedené inak. Akékoľvek ustanovenia uvedené v samotnej Zmluve, príp. v ostatných článkoch týchto VOP, týkajúce sa doručovania či oznamovania majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku.
- 24.2 Všetky úkony a písomnosti sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať si osobne alebo poštou formou doporučenej zásielky na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. Kontaktnú adresu Účastníka. Za doručenie sa bude považovať aj zásielka zasielaná poštou, ktorá však nebude vyzdvihnutá na pošte adresátom v lehote určenej k vyzdvihnutiu zásielky alebo sa vráti odosielateľovi ako nedoručená či nedoručiteľná (z akéhokoľvek dôvodu), pričom za deň doručenia zásielky adresátovi sa v týchto prípadoch bude považovať 10. (desiaty) deň po odoslaní zásielky poštou. V prípade osobného doručenia sa zásielka bude považovať za doručenie len v prípade, ak adresát na kópii doručovanej písomnosti písomne potvrdí jej prevzatie, uvedie dátum prevzatia a vlastnoručne podpíše. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že aj odmietnutá zásielka sa bude považovať za doručenie, pričom deň odmietnutia zásielky sa bude považovať za deň doručenia zásielky adresátovi. Ustanovenia bodu 24.4 VOP týmto ustanovením nie sú dotknuté.
- 24.3 Zmluvné strany sú oprávnené si doručovať úkony a písomnosti v elektronickej forme iba v prípadoch, ak to výslovne umožňujú tieto VOP, príp. samotná Zmluva; v takom prípade sú povinné si doručovať na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka, pokiaľ v samotnej Zmluve alebo týchto VOP nie je výslovne uvedená iná emailová adresa Zmluvných strán. V prípade doručovania elektronickej formou sa bude úkon považovať za doručenie adresátovi v deň jeho odoslania druhej zmluvnej strane na príslušnú emailovú adresu podľa predchádzajúcej vety.
- 24.4 Všetky úkony týkajúce sa Zmluvy a poskytovania Služby (najmä technických vecí, úkony týkajúce sa zániku či zmeny Zmluvy a jej súčastí, vrátane výpovedí a odstúpení, fakturácie a iných vecí týkajúcich sa spôsobu platenia Odmeny a iných plnení, oznamovanie výluk, výpadkov a iných obmedzení týkajúcich sa poskytovania Služby, vybavovania reklamácií a uplatňovanie nárokov na úhradu akýchkoľvek peňažných záväzkov vrátane sankcií, výzvy k splneniu akýchkoľvek povinností Účastníkom, atď.) je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi výlučne v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka s účinkami riadneho a účinného doručenia; to nebráni Dodávateľovi doručovať Účastníkovi aj v písomnej forme na Kontaktnú adresu Účastníka.

#### **Článok XXV. Uzavretie zmluvy na diaľku**

- 25.1 Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby musí byť v zmysle § 44 ods. 1 ZoEK písomná, pokiaľ nejde o predplatené služby alebo poskytovanie služby prostredníctvom verejných prístupových bodov. Zmluvu je možné meniť aj inou ako písomnou formou za podmienok a spôsobom uvedenom v čl. XV. týchto VOP.
- 25.2 Ak s tým Dodávateľ súhlasí, môže byť zmluva uzatváraná v písomnej forme aj na diaľku, t.j. zmluvné strany ju nepodpisujú v rámci jedného stretnutia bezprostredne za sebou, ale samostatne a po jej podpise ju príslušná zmluvná strana odošle druhej zmluvnej strane na podpis.
- 25.3 V prípade, ak Dodávateľ zašle nepodpísaný návrh zmluvy Záujemcovi na podpis (spravidla emailom vo formáte .PDF alebo poštou) a Záujemca návrh zmluvy prijme tým, že návrh zmluvy podpíše, je povinný následne zaslať Dodávateľovi bezodkladne dve originálne vyhotovenia (min. však aspoň jedno vyhotovenie) návrhu podpísaného Záujemcom v listinnej forme; Dodávateľ následne môže (ale nemusí) Záujemcom podpísaný návrh zmluvy prijať tým, že zmluvu podpíše. Nepodpísaný návrh zmluvy zaslaný Dodávateľom Záujemcovi nie je pre Dodávateľa záväzný a stáva sa záväzným pre Dodávateľa až prijatím a podpisom návrhu zmluvy (aj) zo strany Dodávateľa. Po prijatí zmluvy a jej podpise Dodávateľom



následne Dodávateľ odošle jedno originálne vyhotovenie zmluvy s podpismi obidvoch zmluvných strán Záujemcovi alebo mu zašle scan zmluvy podpísanej obidvomi zmluvnými stranami. Účinnosť takto uzavretej zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 25.5 tohto článku VOP.

- 25.4 V prípade, ak Dodávateľ zasiela Záujemcovi návrh zmluvy už podpísaný Dodávateľom, je Dodávateľ viazaný návrhom zmluvy po dobu 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi, pokiaľ Dodávateľ výslovne a písomnou formou neurčí inak. Záujemca je oprávnený do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi predložený návrh zmluvy prijať alebo odmietnuť (márnym uplynutím lehoty sa návrh považuje za odmietnutý). Ak Záujemca návrh zmluvy prijme, je povinný okamžite zaslať jedno vyhotovenie originálu ním podpísanej zmluvy Dodávateľovi (v listinnej podobe). Účinnosť takto uzavretej zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 25.5 tohto článku VOP. V prípade, ak nebude Dodávateľovi do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi doručený originál zmluvy v listinnej podobe podpísaný Účastníkom, platí, že Zmluva nevznikla.
- 25.5 Zmluvy uzatvárané postupom podľa tohto článku (body 25.3 a 25.4 VOP) nadobúdnú účinnosť až dňom, kedy (i) Dodávateľ vystaví Záujemcovi/Účastníkovi prvú faktúru na Odmenu, príp. Zriaďovací poplatok, na základe predmetnej zmluvy, alebo (ii) obidve Zmluvné strany podpíšu pri zriadení Služby písomný Preberací protokol, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Pre odstránenie pochybností platí, že aj zmluva podpísaná obidvomi stranami, ktorá bola zasielaná v zmysle bodu 25.4 VOP Záujemcovi na podpis (už vopred podpísaná Dodávateľom), nenadobudne účinnosť (tj. zmluvných strán z nej nebudú vyplývať akékoľvek práva a povinnosti) predtým (resp. v prípade) než (resp. ak) ak nenastane niektorá z dvoch skutočností uvedených v predchádzajúcej vete.
- 25.6 Záujemca je povinný uviesť na zmluve pravdivé údaje a uviesť Dodávateľovi na vlastnú zodpovednosť všetky Identifikačné údaje Účastníka pravdivo, správne a úplne; za správnosť a úplnosť Identifikačných údajov zodpovedá výlučne Účastník. V prípade, ak vyjde najavo, že Účastník uviedol Dodávateľovi pri uzavretí Zmluvy nepravdivé/nesprávne Identifikačné údaje, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR (tisíc eur) a súčasne nahradiť Dodávateľovi všetky výdaje a náklady, ktoré Dodávateľovi v priamom či nepriamom dôsledku vzniknú z dôvodu uvedenia nesprávnych/nepravdivých Identifikačných údajov Účastníka (vrátane preplatenia prípadných pokút a iných sankcií uvalených na Dodávateľa zo strany štátnych orgánov či tretích subjektov); súčasne má Dodávateľ právo od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií. Nárok Dodávateľa na náhradu škody nie je ustanovením predchádzajúcej vety dotknutý.
- 25.7 Aj pri uzavretí zmluvy na diaľku podľa tohto článku VOP je Záujemca, príp. jeho splnomocnený zástupca, povinný predložiť Dodávateľovi na jeho žiadosť a na účely overenia jeho údajov doklad totožnosti (občiansky preukaz alebo pas) a umožniť Dodávateľovi vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami, a to najneskôr pri nadobudnutí účinnosti zmluvy v zmysle bodu 25.5 VOP (napr. pri podpise Preberacieho protokolu pri zriaďovaní Služby). Ak Účastník nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ si vyhradzuje právo nezriadiť Službu, predlžuje sa lehota k zriadeniu Služby, príp. je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií.
- 25.8 Umožnenie uzavrieť zmluvu na diaľku je výhradným právom Dodávateľa a Záujemca nemá nárok požadovať uzavretie zmluvy na diaľku.

## Článok XXVI.

### Pravidlá sieťovej neutrality

- 26.1 Dodávateľ zachováva pravidlá sieťovej neutrality v zmysle príslušnej legislatívy EU, a to najmä podľa Nariadenia 2015/2120, prípadných vnútroštátnych právnych predpisov a príslušných odporúčaní Úradu. Dodávateľ zabezpečí rovnaké a nediskriminačné zaobchádzanie s prevádzkou pri poskytovaní služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov. Ustanovenia tohto článku platia len v prípade, ak predmetom Služby poskytovanej Účastníkovi je pripojenie k internetu v zmysle čl. XXVII. Osobitných ustanovení týchto VOP; tento článok VOP sa neuplatí na služby dátových okruhov (čl. XXVIII. Osobitných ustanovení VOP), ktorých predmetom nie je poskytovanie služby pripojenia k internetu.

- 26.2 Účastník má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať Koncové zariadenie Účastníka podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie Účastníka (resp. bez ohľadu na Miesto pripojenia) alebo Dodávateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Všetky dáta sú v rámci dátového prenosu pri pripojení Účastníka k internetu zabezpečeného Dodávateľom spracúvané rovnako a nediskriminačne, bez obmedzení alebo zasahovania, bez ohľadu na odosielateľa a príjemcu, obsah, ku ktorému sa prístupuje alebo ktorý sa distribuuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité Koncové zariadenie Účastníka. Prenosová rýchlosť pre dohodnutý typ Služby je Účastníkovi k dispozícii pre všetky druhy použitia a Účastník si môže zvoliť aký typ Koncového zariadenia Účastníka použije k pripojeniu na internet (PC, smartphone, tablet, atď.), aké dáta, aplikácie alebo software bude prostredníctvom Siete VNET prenášaný, resp. používaný.
- 26.3 Všetci zákazníci Dodávateľa (a teda aj Účastník) majú právo distribuovať a pristupovať k informáciám a obsahu podľa vlastného výberu. Dodávateľ nebude riadiť prevádzku internetových služieb na základe komerčných dôvodov a nebude blokovať alebo obmedzovať prevádzku siete (alebo určité kategórie prevádzky) okrem presne špecifikovaných prípadov uvedených v ZoEK, Nariadení 2015/2120, týchto VOP alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo v usmerneniach Úradu. Poskytovanie iných služieb zo strany Dodávateľa, ktoré sú zasielané optimalizovaným spôsobom (napr. VoIP, sprostredkovanie IPTV signálu cez Sieť VNET) nebudú mať negatívny vplyv na dostupnosť a všeobecnú kvalitu prístupu Účastníka k internetu.
- 26.4 Dodávateľ je oprávnený obmedzovať prevádzku siete, resp. vykonávať opatrenia na riadenie prevádzky (napr. blokovať, spomalovať, meniť, obmedzovať, nerušať, diskriminovať či znehodnocovať špecifický obsah, aplikácie alebo služby či ich kategórie) len v primeranej miere, na nevyhnutnú dobu, počas ktorej je riadenie prevádzky potrebné, a len v nasledujúcich prípadoch:
- za účelom dodržania legislatívnych aktov EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci;
  - za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb; a
  - za účelom predchádzania hroziacemu preťaženiu siete a zmierneniu účinkov výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že sa s rovnocennými kategóriami prevádzky zaobchádza rovnako.
- 26.5 Opatrenia na riadenie prevádzky siete vykonávané za účelmi uvedenými v predchádzajúcom bode VOP môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných Služieb na základe Zmluvy v zmysle dočasného obmedzenia rýchlosti prenosu dát, obmedzenia objemu dát prenášaných prostredníctvom siete v určitom časovom úseku, príp. prerušenia Služby. Ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (Sieť VNET či sieť tretej osoby), alebo v prípade jej ohrozenia, poškodenia alebo preťaženia, resp. za účelom zmiernenia následkov preťaženia, má Dodávateľ právo dočasne obmedziť (napr. spomalením prenosovej rýchlosti dát alebo stanovením horného limitu prenášaných dát) alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi až do doby, než bude zaručená bezpečnosť alebo integrita siete a bude odstránené preťaženie siete; Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny. Ustanovenia tohto bodu platia primerane aj pre prípad, ak k týmto skutočnostiam (narušenie integrity, bezpečnosti alebo preťaženie siete) dôjde z Miesta pripojenia Účastníka alebo z Koncového zariadenia Účastníka, a to bez ohľadu na konkrétnu osobu vykonávajúcu príslušnú nepovolenú činnosť, aj keby touto osobou nebol sám Účastník.
- 26.6 Výkon opatrení uvedených v predchádzajúcom bode môže ovplyvniť službu prístupu k internetu Účastníkovi v rozsahu, že (i) dôjde k dočasnému plošnému zníženiu prenosovej rýchlosti dát (na nediskriminačnom prístupe, t.j. bez ohľadu na obsah dát, webových stránok, apod.), alebo (ii) dôjde k dočasnej regulácii maximálneho objemu dát prenášaných Účastníkom, resp. z Miesta pripojenia Účastníka, v konkrétnom časovom úseku (napr. v priebehu 24 hodín), po ktorom prekročení nebudú môcť byť ďalšie dáta do skončenia daného časového úseku prenášané, alebo (iii) Služba bude na obmedzený a nevyhnutný čas úplne prerušená, alebo (iv) kombinácii uvedených skutočností.
- 26.7 Špecifikácia minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci Služby pripojenia k internetu v prípade pevnej siete sú nasledujúce:
- maximálne rýchlosť v pevnom pripojení je rýchlosť, ktorú môže Účastník očakávať, že ju bude mať k dispozícii minimálne raz denne, a to v čase od 00.00 do 24.00 hod.;

- minimálna rýchlosť v pevnom pripojení je rýchlosť, ktorá je min. 40 % z maximálnej rýchlosti;
  - bežne dostupná rýchlosť v pevnom pripojení je rýchlosť, ktorá je min. 90 % z maximálnej rýchlosti, a ktorú bude mať Účastník k dispozícii minimálne 90 % času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.
- 26.8 Nakoľko Dodávateľ nezabezpečuje pripojenie k internetu v rámci mobilnej siete, špecifikácia prenosovej rýchlosti pre mobilné siete nie je relevantná.
- 26.9 Parametre dostupnosti služby sa týkajú len pevného pripojenia k sieti internet v rámci služby pripojenia k internetu a vzťahujú sa (t.j. musia byť dodržané) len k Miestu dodania Služby; netýkajú sa tak napr. WiFi pripojenia, prepojenia medzi Koncovými zariadeniami Účastníka (napr. tabletom, smartfónom, PC) a Zariadením Dodávateľa, prepojenia medzi Koncovými zariadeniami Účastníka navzájom, apod. Dodávateľ tak nezodpovedá za splnenie uvedených parametrov za Miestom dodania Služby, ako je definované v čl. I týchto VOP.
- 26.10 V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, má Účastník k dispozícii nápravné prostriedky a postupy, ktoré sú uvedené v Reklamačnom poriadku v čl. VII. týchto VOP., pričom tieto nezrovnalosti sa považujú za vady v kvalite poskytovanej Služby v zmysle bodu 7.1 písm. b) VOP.
- 26.11 Ak Účastník zistí akékoľvek významné, nepretržité alebo pravidelne sa opakujúce nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou, ktorú uvádza Dodávateľ v súlade s čl. 4 ods. 1 písm. a) až d) Nariadenia 2015/2120, sa v prípade, ak sa príslušné skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným úradom (Úradom), považujú sa tieto za nedodržanie požiadaviek na výkonnosť a za týmto účelom môže dôjsť k aktivácii nápravných prostriedkov v súlade s právom Slovenskej republiky.
- 26.12 Ďalšie opatrenia a informácie týkajúce sa riadenia prevádzky môže Dodávateľ zverejniť na Webovej stránke VNET.
- 26.13 Dodávateľ sa môže odchýliť o zásad a povinností uvedených v tomto článku VOP iba v prípade, ak mu to bude umožňovať platná legislatíva EÚ alebo vnútroštátne právne predpisy Slovenskej republiky.
- 26.14 Pokiaľ kogentné ustanovenia predpisov EÚ (napr. Nariadenia 2015/2120) alebo vnútroštátnych predpisov Slovenskej republiky, resp. usmerenia Úradu, nestanovujú inak, ustanovenia tohto článku VOP sa uplatnia len voči Účastníkovi, ktorý sa považuje v zmysle legislatívy EÚ alebo Slovenskej republiky za spotrebiteľa.

#### Článok XXVII.

##### Služba pripojenia k internetu

- 27.1 Ak je v Špecifikácii služby (spravidla v bode 1. Špecifikácie služby označenom ako "Typ služby:" alebo v bode označenom ako "Produkt:") uvedená ako poskytovaná služba "internet", "Internet", "internetové pripojenie", príp. názov produktu, ktorý podľa Cenníka spadá pod služby internetového pripojenia (napr. Flexilink, Garantlink, ADSL, VDSL, atď.), je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi v Mieste pripojenia pripojenie k internetu podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a v tejto Zmluve a povinnosť Účastníka platiť Dodávateľovi Odmenu a Zriaďovací poplatok a plniť ostatné povinnosti uvedené v Zmluve.

#### Článok XXVIII.

##### Služba dátové okruhy

- 28.1 Ak je v Špecifikácii služby (spravidla v bode 1. Špecifikácie služby označenom ako "Typ služby:", príp. v bode označenom ako "Produkt:") uvedená ako poskytovaná služba "Okruh", resp. názov produktu ako napr. "IPSEC VPN", "MPLS VPN", "L2 TP", "Natívny ethernet (dot1q tunel)", príp. označenie podobnej

technológie, je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi dátové prepojenie medzi dvomi alebo viacerými bodmi pripojenia podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a v tejto Zmluve. Súčasťou poskytovania Služby v tomto prípade nie je poskytovanie služby pripojenia do siete internet.

- 28.2 Body pripojenia môžu byť bližšie špecifikované (napr. presnou adresou) v Špecifikácii služby, Iných Ujednaniach, príp. v oddiely identifikujúcom Účastníka (bez ohľadu na ich označenie) alebo v Preberacích protokoloch. Pokiaľ z povahy veci nevyplýva inak, považujú sa všetky tieto body pripojenia pre účely Zmluvy za "Miesto pripojenia".

#### Článok XXVIII. Záverečné ustanovenia

- 28.1 Tieto VOP predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Okamžikom uzatvorenia Zmluvy Zmluvnými stranami sa tieto VOP stávajú záväznými pre obidve Zmluvné strany, a to v ich aktuálnom znení.
- 28.2 Pokiaľ by vyšlo najavo, že akékoľvek ustanovenie samotnej Zmluvy alebo týchto VOP, resp. akejkoľvek inej súčasti Zmluvy, je alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy vrátane VOP, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným ujednaním sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie pôvodnému neplatnému ustanoveniu, a ktoré sú najbližšie hospodárskemu významu, pre ktorý Zmluvné strany uzatvorili pôvodné neplatné/neúčinné ustanovenie.
- 28.3 V prípade, ak sa samotná Zmluva uzatvára (aj) v anglickom jazyku, okrem VOP v slovenskom jazyku môže byť súčasťou Zmluvy aj anglická verzia týchto VOP; v tom prípade platí, že v prípade pochybností alebo rozporov medzi obidvomi jazykovými verziami samotnej Zmluvy, resp. VOP, má prednosť úprava v slovenskej verzii samotnej Zmluvy, resp. slovenskej verzii VOP.
- 28.4 Účastník potvrdzuje, že obdržal jedno vyhotovenie samotnej Zmluvy a VOP.
- 27.5 Účastník vyhlasuje, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámil s celým obsahom Zmluvy vrátane celého obsahu účinného znenia VOP, Cenníka a SLA, ktoré si pozorne prečítali, a že ich obsahu, ako aj konkrétnym právam a povinnostiam z nich vyplývajúcich, rozumie a s ich celým obsahom bez výhrad súhlasí.

Tieto VOP sú účinné od 01.07.2019