

# Všeobecné podmienky

## poskytovania elektronickej komunikačnej siete na sprostredkovanie prístupu do siete „MKnet“, vydané podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

### I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len zákon) oprávneným poskytovať elektronickú komunikačnú sieť (ďalej len sieť) a službu sprostredkovania prístupu k internetu je Mikuláš Klimo, Jesenského 519/32, 962 12 Detva, IČO 41 139 615, (ďalej len podnik).
2. Účastníkom je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s podnikom zmluvu o pripojení.

### II.

#### Opis a kvalita poskytovanej služby

1. Podnik poskytuje službu prostredníctvom siete, ktorej vedenie tvoria káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov.
2. Účastníci sú k sieti pripojení rozhraním štandardu Fast Ethernet IEEE 802.3u, 100Base-TX, s koncovkou RJ-45 a štandardu WiFi IEEE 802.11a,b,g.
3. Pripojenie siete a siete Internet je účastníkmi siete so zriadenou službou zdieľané.
4. Rýchlosť prenosu dát medzi účastníkom a sieťou „Internet“ je závislá od konfigurácie pripojenia medzi sieťou a sieťou „Internet“, od objemu dát prenášaných medzi sieťou a sieťou Internet, ďalej od konfigurácie siete, a od celkového objemu dát prenášaných sieťou.
5. Podnik poskytuje službu na území okresu Detva.

### III.

#### Zmluvné podmienky

1. Zmluvou o pripojení (ďalej len zmluva) sa podnik zaväzuje účastníkovi zriadiť prístup k sieti a sprístupniť službu. Súčasťou zmluvy sú všeobecné podmienky.
2. Podstatnými časťami zmluvy sú dohodnutý druh verejnej služby, miesto jej poskytovania a cena za službu.
3. Ak nie je v zmluve určený čas poskytovania platí, že sa služba bude poskytovať na neurčitý čas.
4. Cenu za službu možno dojednať aj odkazom na tarifu.
5. Záväzkové vzťahy podniku a účastníka, ktorý nie je podnikateľom sa spravujú ustanoveniami Občianskeho zákonníka a vyžadujú písomnú formu.
6. Zmluva je platná od okamihu nadobudnutia účinnosti a je podpísaná obidvomi zmluvnými stranami.
7. Zmluva zaniká :
  - 7.1. uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - 7.2. dohodou účastníkov zmluvy,
  - 7.3. odstúpením od zmluvy,
  - 7.4. ak tak ustanovuje osobitný predpis.
8. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu podnik :
  - 8.1. oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - 8.2. ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite,

- 8.3. neodstráni reklamovanú závalu služby do 7 dní.
9. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
10. Podnik môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník :
  - 10.1. neoprávnene zasahuje do zariadenia siete, alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - 10.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu do 60 dní po dni splatnosti,
  - 10.3. pripojí na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
  - 10.4. používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
  - 10.5. porušuje podmienky zmluvy.
11. Podnik môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže z technických dôvodov poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite.
12. Výpovedná lehota je 2 mesiace.

#### **IV.**

##### **Práva a povinnosti podniku a účastníka**

#### **1. Podnik má právo :**

- 1.1. na zaplatenie ceny za poskytnutú službu podľa tarify,
- 1.2. na náhradu škody spôsobenej na sieti,
- 1.3. odmietnuť uzavretie zmluvy, ak :
  - 1.3.1. poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo ekonomicky neefektívne.
  - 1.3.2. záujemca o jej uzavretie nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
  - 1.3.3. záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami,
- 1.4. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu :
  - 1.4.1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  - 1.4.2. nezaplatenia splatnej ceny za službu v lehote 14 dní od jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy,
  - 1.4.3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.

#### **2. Podnik je povinný :**

- 2.1. uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 1.3.,
- 2.2. ak podnik vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

#### **3. Účastník má právo na :**

- 3.1. uzavretie zmluvy s podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 1.3.,
- 3.2. poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za dohodnutú cenu,
- 3.3. bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- 3.4. vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom.
- 3.5. prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa, alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie, alebo služby prostredníctvom služby prístupu k internetu.

- 3.6. pripojenie k internetu o rýchlosti minimálne 2 Mb/s, ktorá však podľa zaťaženia internetu môže klesnúť, pričom účastník má garantovanú rýchlosť minimálne 1,2 Mb/s.
  - 3.7. pripojenie k internetu bez obmedzenia objemu dát, alebo rýchlosti a nie je obmedzovaný žiadnymi obchodnými praktikami, ani nie je obmedzený výkon práv koncového užívateľa.
  - 3.8. pripojenie k internetu bez uplatňovania opatrení na riadenie prevádzky, kvality služieb, súkromia užívateľov alebo zasahovania do práva na ochranu osobných údajov.
  - 3.9. reklamáciu poskytovanej služby v prípade nedosahovania uvedených dohodnutých rýchlostí v zmysle reklamačného poriadku.
- 4. Účastník je povinný :**
- 4.1. používať službu v súlade so zákonom, so zmluvou a s týmito všeobecnými podmienkami,
  - 4.2. platiť cenu za poskytnutú službu podľa zmluvy,
  - 4.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov.

## V.

### **Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.
5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie je Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.
9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

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

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

12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

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

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

Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

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

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

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4 hodinového intervalu,

2. pri ostatných pripojeniach na úrovni minimálne 60% z maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24 hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami 80% z Maximálnej rýchlosti,

2. pri ostatných pripojeniach viac ako 20% z Maximálnej rýchlosti.

15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti.

Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

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

a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k

internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

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

19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 1.4. 2016 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom SMS na tel.: 0905600180; odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## VI.

### Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo na reklamáciu zisteného nedostatku poskytovanej služby, alebo zariadenia, správnosti úhrady (faktúry) a kvality služby a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom.
2. Účastník má právo na reklamáciu služby v prípade nedosahovania v zmluve dohodnutých rýchlostí, ako aj kvality služby, prípadne akýchkoľvek nezrovnalostí medzi dohodnutou a skutočnou výkonnosťou služby, alebo kvality služby, prípadne akýchkoľvek obmedzení.
3. Právo na reklamáciu možno uplatniť v lehote 30 dní od vzniku reklamačného titulu. Po uplynutí tejto lehoty právo podať reklamáciu zaniká.
4. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia podnikom možno uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby. Po uplynutí tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
5. Reklamácia ako i právo na vrátenie pomernej časti ceny sa uplatňuje v podniku, ktorý službu poskytol.
6. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu.
7. Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní od jej podania, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
8. Podnik si vyhradzuje právo obmedzenia poskytovania služby 4 krát do mesiaca na maximálne 4 hodiny v prípade údržby siete.
9. Účastník pre uznanie reklamácie oznámi reklamovanú skutočnosť prostredníctvom SMS na tel. číslo 0905600180, prípadne na mail: [mklimo@gmail.com](mailto:mklimo@gmail.com).
10. Účastník má právo na dodržiavanie práv stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ)2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.
11. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby.
12. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy

presahujúcej sumy za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatať časť sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

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

## VII

### Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

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

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- c) prevádzkové údaje a
- d) lokalizačné údaje.

2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä

nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

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

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

#### 2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)**

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

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

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

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

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

## **VIII**

### **Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

#### **1. Príslušné právo**

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

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

#### **2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)**

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

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

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu

Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,

b) názov a sídlo Poskytovateľa,

c) predmet sporu,

d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

e) návrh riešenia sporu,

f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,

g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

4. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a



vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

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

### **3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)**

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

2. Návrh obsahuje

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

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

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

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

- a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
  - b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.
6. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

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

### **4. Súdne riešenie sporov**

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

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

## **IX.**

### **Závěrečné ustanovenia**

1. Tieto všeobecné podmienky sú záväzné dňom ich vydania a zverejnenia, s účinnosťou od 18.9.2018.

V Detve dňa 18.9.2018

**Mikuláš Klimo**

# Zmluva o pripojení

## k elektronickej komunikačnej sieti na sprostredkovanie prístupu do siete „MKnet“, uzatvorená podľa zákona č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

medzi

1. Poskytovateľom: Mikuláš Klimo, Jesenského 519/32, 962 12 Detva, IČO 41 139 615  
Bankové spojenie: 2627781380/1100 Tatrabanka a.s., DIČ: 1072010940
2. Účastníkom: .....
- .....
- Číslo OP (IČO): ..... Kontaktný telefón: .....
- Adresa umiestnenia: .....
- Kód účastníka (Variabilný symbol): .....
3. Služba: **Internet štandard**
4. Cena za službu mesačne (s DPH): 8,30€
5. Čas poskytovania: .....

### I.

#### Zmluvné podmienky

1. Zmluvou o pripojení (ďalej len zmluva) sa podnik zaväzuje účastníkovi zriadiť prístup k sieti a sprístupniť službu. Súčasťou zmluvy sú všeobecné podmienky.
2. Podstatnými časťami zmluvy sú dohodnutý druh verejnej služby, miesto jej poskytovania a cena za službu.
3. Ak nie je v zmluve určený čas poskytovania platí, že sa služba bude poskytovať na neurčitý čas.
4. Cenu za službu možno dojednať aj odkazom na tarifu.
5. Záväzkové vzťahy podniku a účastníka, ktorý nie je podnikateľom sa spravujú ustanoveniami Občianskeho zákonníka a vyžadujú písomnú formu.
6. Zmluva je platná od okamihu nadobudnutia účinnosti a je podpísaná obidvomi zmluvnými stranami.
7. Zmluva zaniká :
  - 7.1. uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - 7.2. dohodou účastníkov zmluvy,
  - 7.3. odstúpením od zmluvy,
  - 7.4. ak tak ustanovuje osobitný predpis.
8. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu podnik :
  - 2.1. oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,

- 2.2. ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite,
- 2.3. neodstráni reklamovanú závalu služby do 7 dní.
3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
4. Podnik môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník :
  - 10.1. neoprávnene zasahuje do zariadenia siete, alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - 10.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu do 60 dní po dni splatnosti,
  - 10.3. pripojí na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
  - 10.4. používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
  - 10.5. porušuje podmienky zmluvy.
11. Podnik môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže z technických dôvodov poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite.
12. Výpovedná lehota je 2 mesiace.

## **II.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva sa riadi „Všeobecnými podmienkami“ poskytovateľa, na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete na sprostredkovanie prístupu do siete , ktoré sa zmluvné strany zaväzujú dodržiavať a sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
2. Účastník svojim podpisom potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok a správnosť údajov uvedených v zmluve o pripojení.
3. Užívateľ súhlasí, aby údaje o jeho osobe boli spracovávané v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov v informačných systémoch poskytovateľa.

V Detve dňa .....

**Účastník**

**Poskytovateľ**