



VŠEOBECNÉ PODMIENKY

spoločnosti Energotel, a.s.

na poskytovanie elektronických komunikačných služieb

zo dňa 25.2.2022

čl. 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Energotel,a.s. (ďalej len Poskytovateľ) vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len Všeobecné podmienky) na základe § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v platnom znení a v súlade s § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z.z. v platnom znení (ďalej „Zákon“), na základe Licencie vydanéj Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky číslo 9674/2002 zo dňa 19.3.2003 v znení Rozhodnutia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. 9674/12/2004 zo dňa 6.9.2004 (ďalej len Licencia) a na základe registrácie na poskytovanie Služby č. 339/2003/OŠD Ba zo dňa 28.7.2003.
- 1.2 Službou je elektronická komunikačná služba bližšie špecifikovaná v týchto Všeobecných podmienkach, Objednávke, prípadne v Rámcovej zmluve a jej súčiastiach.
- 1.3 Všeobecné podmienky stanovujú obchodné, organizačné a technické podmienky poskytovania Služby a sú neoddeliteľnou súčasťou Objednávky / Rámcovej zmluvy, ktorá upravuje podmienky poskytovania Služby a predmetom ktorej je poskytovanie Služby / Služieb zo strany Poskytovateľa pre Zákazníka.

čl. 2 Vymedzenie pojmov

- 2.1 „Objednávka“ (ďalej len Objednávka) je Poskytovateľom vyhotovený formulár, ktorý vymedzuje základné parametre Služby.
- 2.2 „Objednávateľ“ je právnická alebo fyzická osoba, ktorá zahájila s Poskytovateľom rokovania o poskytnutí Služby a ktorá doručila Poskytovateľovi správne vyplnený formulár Objednávky.
- 2.3 „Poskytovateľ“ je Energotel, a.s., so sídlom Miletičova 7, Bratislava, IČO: 35 785 217, zapísaný v Obchodnom registri na OS Bratislava I., odd.: Sa, vl.č. 2404/B. Poskytovateľ je podnikom v zmysle § 3 písm. a) Zákona.
- 2.4 „Zákazník“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie Služby a je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Rámcovej zmluvy alebo Objednávky alebo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Zákazníkom môže byť „podnik“ v zmysle § 3 písm. a) Zákona alebo „užívateľ“ v zmysle § 3 písm. h) Zákona.
- 2.5 „Verejná služba“ je verejne dostupná Služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
- 2.6 „Koncový užívateľ“ je Užívateľ, ktorý používa alebo požaduje Verejnú službu a túto Verejnú službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie elektronické komunikačné služby. Koncovým užívateľom je spotrebiteľ.
- 2.7 „Účastník“ je Koncový užívateľ, ktorý uzatvoril s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
- 2.8 „Rámcová zmluva“ je dohoda Poskytovateľa a Zákazníka o rámcových podmienkach pre zriaďovanie a poskytovanie Služieb zo strany Poskytovateľa pre Zákazníka za odplatu a za podmienok podľa tejto zmluvy.
- 2.9 „Zmluva“ je zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, predmetom ktorej je poskytovanie Služby. Návrhom na jej uzavretie je Objednávka zo strany Zákazníka a postup jej prijatia je upravený v čl. 3 Všeobecných podmienok. Zmluva môže byť súčasťou Rámcovej zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, a to napr. ak bola Služba objednaná na základe Rámcovej zmluvy, alebo ak sa tak Poskytovateľ a Zákazník dohodli a pod.
- 2.10 „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“ je zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom v zmysle § 84 ods. 2 Zákona. Uzatvára sa na každú Verejnú službu zvlášť. Môže byť súčasťou Rámcovej zmluvy, ak sa tak zmluvné strany dohodli.
- 2.11 „Sieť Internet“ je celosvetová „sieť sietí“, ktorá umožňuje jej užívateľom vo svete komunikovať medzi sebou, používať programové, technické a informačné zdroje iných výpočtových systémov pripojených do Internetu, ktoré sa riadia množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- 2.12 „Verejná telekomunikačná sieť“ (ďalej len VTS) je elektronická komunikačná sieť používaná Poskytovateľom úplne alebo prevažne na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.
- 2.13 „Technická špecifikácia rozhraní“ je dokument vypracovaný a aktualizovaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje technické špecifikácie rozhraní ponúkaných Služieb, ktorých zverejnenie je vyžadované Zákomom.
- 2.14 „Potvrdenie o zriadení/zmene služby“ (ďalej len Potvrdenie) je dokument obsahujúci potvrdenie Poskytovateľa o tom, že v určitý deň zriadil, resp. zmenil Službu pre Zákazníka v zmysle Objednávky, s uvedením technických a iných parametrov poskytovania Služby. Na základe vystavenia Potvrdenia Poskytovateľom a jeho zaslania Zákazníkovi na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v Objednávke je Služba považovaná za zriadenú a poskytovanú a je Poskytovateľom splatňovaná a fakturovaná od tohto zriadenia/zmeny Služby. Funkciu Potvrdenia môže plniť aj iný dokument alebo oznámenie, ak obsahuje nevyhnutnosť Potvrdenia podľa tohto bodu.
- 2.15 „Porucha“ je stav Služby, kedy je znemožnené používanie Služby alebo keď jeden alebo viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v Potvrdení, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T. Za poruchu sa nepovažuje stav, kedy Zákazník nepoužíva Službu z dôvodu neprípojenia alebo nesprávneho pripojenia zariadenia na svojej strane do VTS.
- 2.16 „Domovská internetová stránka“ Poskytovateľa je stránka www.energotel.sk. Je to webové sídlo Poskytovateľa.
- 2.17 „Zariadenie zákazníka“ je zariadenie Zákazníka, používané pre účely poskytovania Služby a musí byť schválené príslušným štátnym orgánom pre používanie v SR. Zariadenia zákazníka netvoria súčasť Služby a Zákazník výlučne zodpovedá za to, že bude používať také Zariadenia zákazníka, ktoré spĺňajú požiadavky podľa platných právnych predpisov a boli schválené príslušným štátnym orgánom pre použitie v SR. Poskytovateľ nezodpovedá za spôsob pripojenia Zariadení zákazníka k VTS, ibaže sa zmluvné strany dohodnú inak.
- 2.18 „Prípojka“ je súbor technických prostriedkov pripájajúcich zariadenia Zákazníka k sieti Poskytovateľa
- 2.19 „Doplňkové služby“ sú služby, ktoré sú poskytované spoločne so Službou a ktoré Zákazník využíva a riadi prostredníctvom Zariadení zákazníka, prípadne ktoré sú špecifikované v Rámcovej zmluve / Objednávke.

čl. 3 Zmluva

- 3.1 Podmienky a parametre poskytovania Služby sú špecifikované v Objednávke, ktorú Zákazník predkladá Poskytovateľovi. Predloženie, resp. doručenie Objednávky Poskytovateľovi predstavuje neodvolateľný návrh na uzavretie zmluvy v zmysle § 43a a § 43b Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. (ďalej „Občiansky zákonník“). Za prijatie návrhu zmluvy v zmysle § 43c Občianskeho zákonníka sa považuje ktorákoľvek z nasledovných skutočností (podľa toho, čo nastane skôr):
 - a) prijatie, t.j. akceptovanie návrhu zo strany Poskytovateľa, pričom samotné prevzatie objednávky Poskytovateľom, resp. potvrdenie prevzatia objednávky Poskytovateľom nie je prijatím návrhu na uzavretie zmluvy a nezakladá Poskytovateľovi povinnosť zriadiť / zmeniť Službu, alebo
 - b) zriadením/zmenou služby Poskytovateľom v súlade s Objednávkou tak, že Poskytovateľ Zákazníkovi zašle Potvrdenie o zriadení/zmene služby, pričom vystavené dokumenty je možné doručovať ktorýmkoľvek zo spôsobov v súlade s čl. 14 Všeobecných podmienok .

- 3.2 Prijatím návrhu zmluvy podľa bodu 3.1 tohto čl. 3 Všeobecných podmienok dochádza k uzavretiu zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, predmetom ktorej je poskytovanie Služby. Ak sa Objednávka vystavuje na základe Rámcovej zmluvy (s odkazom na Rámcovú zmluvu), príslušná objednávka a jej prijatie sa považuje za čiastkovú zmluvu, ktorej podmienky sa riadia Rámcovou zmluvou.
- 3.3 Vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa budú riadiť Zmluvou, pozostávajúcou z nasledovných dokumentov:
- Objednávka, prípadne aj dokument, ktorým Poskytovateľ akceptuje Objednávku, ak sa postupuje podľa bodu 3.1 písm. a) tohto čl. 3 Všeobecných podmienok
 - Všeobecné podmienky
 - Cenník
 - Protokol o zriadení/zmene služby, resp. Potvrdenie o zriadení/zmene služby
 - Prípadne iné dokumenty podľa dohody zmluvných strán
- 3.4 Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje Zákazníkovi zriadiť a poskytovať Službu a Zákazník sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi cenu za zriadenie Služby, cenu za poskytovanie Služby a ďalšie ceny podľa Zmluvy a plniť ďalšie povinnosti podľa Zmluvy.
- 3.5 Zmluva, Všeobecné podmienky, Objednávka a Cenník sú prístupné v a.s. Energotel, Miletičova 7, Bratislava.
- 3.6 Ak Objednávateľ požaduje Službu za osobitných podmienok, o ktoré sa nemôže uchádzať každý záujemca (napr. v súvislosti s veľkým rozsahom služby, špecifickou technickou realizáciou Služby, osobitnými podmienkami poskytovania Služby odlišnými od Všeobecných podmienok, neobvyklými podmienkami poskytovania Služby, podmienkami prispôbenými potrebám a požiadavkám konkrétneho Objednávateľa atď.) a pod., podmienky Zmluvy môžu byť dohodnuté odchylné od týchto Všeobecných podmienok, s použitím ustanovení Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení.
- 3.7 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
- poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku v zmysle Zákona, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

čl. 4 Popis Služby

- 4.1 Službou je elektronická komunikačná služba poskytovaná zo strany Poskytovateľa Zákazníkovi 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. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.
- 4.2 Službou môže byť napr.:
- Služba pripojenia do siete Internet, ktorá zahŕňa poskytnutie prístupu do siete Internet;
 - Služba prenájamu telekomunikačného okruhu, ktorá spočíva v poskytnutí prenosovej kapacity medzi rôznymi bodmi tej istej alebo rôznych sietí; nezahŕňa prepájacie funkcie ovládateľné jej používateľom;
 - Služba Virtuálna privátna sieť (Virtual Private Network – VPN), ktorá pozostáva z virtuálneho prepojenia pobočiek (jednotlivých miest pripojenia) Zákazníka prostredníctvom technologických zariadení Poskytovateľa, ktoré svojou konfiguráciou vytvára jedinečnú a nezdieľanú WAN/MAN/LAN sieť, z pohľadu Zákazníka s identickými vlastnosťami ako privátna sieť realizovaná nezdieľanými zariadeniami;
 - Služba prenosu dát typu IP Multicast je prenos dát s prepojením okruhov a paketov, ktorý je založený na preposielaní IP paketov z jedného zdroja skupine viacerých používateľov za predpokladu, že jediný vyslaný paket zo zdroja je replikovaný podľa potreby len používateľom, ktorým je určený. Využitie jednotlivých multicastových skupín je signalizované dynamicky prostredníctvom protokolu PIM SSM. Je to forma dátového prenosu optimalizovaného na šírenie televízneho signálu cez IP/MPLS sieť. Dátová služba je realizovaná prostredníctvom mapovania jednotlivých kanálov alebo transport streamov zo strany Zákazníka na IP multicastovú skupinu;
 - Iná elektronická komunikačná služba podľa dohody Poskytovateľa a Zákazníka.
- 4.3 Služba môže zahŕňať Doplnkové služby podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa, resp. podľa dohody Poskytovateľa so Zákazníkom.
- 4.4 Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na možnosti nadlimitného odberu Služby, čo znamená odber Služby Zákazníkom v príslušnom mesiaci s vyššou celkovou (súhrnnou) prenosovou rýchlosťou ako je dohodnutá.
- 4.5 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah dát, ktoré budú prenášané prostredníctvom Služieb. Poskytovateľ pre Zákazníka nezabezpečuje žiadne autorské, licenčné, ani iné obdobné práva k prenášaným dátam (k ich obsahu) – tieto práva si zabezpečuje podľa potreby Zákazník na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
- 4.6 Objednanie jednej Služby nie je podmienené objednaním inej Služby, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.7 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Užívateľovi verejnú IP adresu, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 4.8 Poskytovateľ poskytuje Služby odplatne, v súlade so Zmluvou, Cenníkom, Všeobecnými podmienkami ako aj inými podmienkami dohodnutými medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- 4.9 Služby sa poskytujú za podmienok podľa odporúčaní ITU-T, s rozhraniami podľa Technickej špecifikácie rozhraní a za podmienok podľa Zmluvy.
- 4.10 V prípade odovzdania akéhokoľvek zariadenia zo strany Poskytovateľa Zákazníkovi na účely poskytovania Služby, Zákazník je povinný písomne potvrdiť prevzatie zariadenia od Poskytovateľa.

čl. 5 Trvanie zmluvy

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, alebo na dobu časovej viazanosti (t.j. na dobu určitú). V prípade zmluvy uzavretej na dobu časovej viazanosti (doba určitá), resp. Služby poskytované na dobu časovej viazanosti (doba určitú), uplynutím doby časovej viazanosti sa trvanie Zmluvy, resp. trvanie poskytovania Služby automaticky predlži na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak ani jedna strana nedoručí druhej zmluvnej strane aspoň 1 mesiac vopred písomné oznámenie, že nemá záujem na automatickom predĺžení trvania Zmluvy, resp. poskytovania Služby. Za dobu časovej viazanosti sa považuje akákoľvek dohodnutá doba, z ktorej vyplýva záväzok Účastníka užívať Službu, resp. zotrvať v zmluvnom vzťahu po určitý čas.
- 5.2 V prípade zriadenia alebo zmeny Služby v priebehu kalendárneho mesiaca (po 1. dni kalendárneho mesiaca), časová viazanosť plynie od 1. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude Služba zriadená alebo zmenená. V prípade zriadenia alebo zmeny Služby k 1. dňu kalendárneho mesiaca, časová viazanosť plynie odo dňa zriadenia alebo zmeny Služby. V prípade zmeny Služby sa časová viazanosť Služby uvedená v mesiacoch

v príslušnej Objednávke počíta odznova na základe zmeny Služby. V prípade, že Zmluva sa vzťahuje na viac Služieb, časová viazanosť plyní pre každú Službu osobitne, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné. Zákazník je povinný odobrať a užívať Službu po dohodnutú dobu, t.j. do posledného dňa trvania časovej viazanosti a nevykonať žiadny úkon smerujúci k ukončeniu Zmluvy, resp. ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti, najmä nesmie vypovedať Zmluvu, požiadať o zrušenie alebo prerušenie poskytovania Služby, nesmie sa dopustiť takeého konania ani nesmie umožniť také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od Zmluvy alebo prerušiť, resp. zrušiť poskytovanie Služby z dôvodu porušenia povinnosti zo strany Zákazníka. Pre vylúčenie pochybností, v prípade uplynutia časovej viazanosti Služby, resp. v prípade poskytovania Služby bez časovej viazanosti, poskytovanie príslušnej Služby je možné vypovedať ktoroukoľvek zmluvnou stranou, a to aj jednotlivu a v súlade so Všeobecnými podmienkami.

- 5.3 Ak Zákazník poruší ktorúkoľvek svoju povinnosť a v dôsledku toho dôjde k ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti, Zákazník je povinný zaplatiť Poskytovateľovi, ak si Poskytovateľ nárok uplatní, zmluvnú pokutu – ak nie je dohodnuté inak, tak vo výške n-násobku ceny za poskytovanie Služby, pričom „n“ je počet mesiacov (i neceleých) zostávajúcich do skončenia časovej viazanosti v okamihu porušenia povinnosti Zákazníka. Pre výpočet zmluvnej pokuty sa za cenu za poskytovanie Služby považuje cena za mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti Zákazníka vzťahujúcej sa na príslušnú službu. Zmluvnou pokutou nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody v plnom rozsahu v zmysle platných právnych predpisov, pričom pre náhradu škody v tomto prípade neplatia prípadné obmedzenia.
- 5.4 Zmluva zaniká
- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, ak bolo výslovne dohodnuté, že sa neuplatní automatické predĺženie trvania zmluvy v zmysle bodu 5.1 čl. 5 Všeobecných podmienok,
 - dohodou Poskytovateľa a Zákazníka,
 - odstúpením od Zmluvy,
 - výpoveďou,
 - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - smrťou Zákazníka – fyzickej osoby alebo
 - zánikom právnickej osoby bez právneho nástupcu
- 5.5 Návrh na ukončenie Zmluvy dohodou môže dať ktorákoľvek zmluvná strana. Dohoda musí byť písomná.
- 5.6 Zákazník, ktorý je Účastníkom môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií podľa § 87 ods. 9, 11 alebo 13 Zákona.
- 5.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:
- a) Zákazník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) Zákazník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu v lehote splatnosti; v prípade Zákazníka, ktorý je Účastníkom – ak nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) Zákazník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - d) Zákazník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - e) Zákazník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Zákazník zneužíva Službu,
 - g) dôjde k zneužitiu Služby alebo jej časti tak, že tým je porušený Zákon alebo iné právne predpisy,
 - h) ak sa osobné alebo iné identifikačné údaje Zákazníka uvedené v Zmluve alebo iných zdrojoch informácií získaných od Zákazníka a alebo iné informácie predložené Zákazníkom za účelom uzavretia zmluvy, ukážu byť nepravdivými,
 - i) bude rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej Služby, a to s účinnosťou ku dňu zrušenia Služby,
 - j) Poskytovateľ stratí oprávnenie na poskytovanie Služby, ktorá je predmetom Zmluvy,
 - k) dôjde k ukončeniu Zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom, správcom prípadne iným oprávneným užívateľom príslušnej nehnuteľnosti, v ktorej priestory sú alebo majú byť používané alebo sú potrebné na použitie Poskytovateľom za účelom poskytovania Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, alebo k inému znemožneniu použitia priestorov, resp. nehnuteľnosti pre účely poskytovania Služby,
 - l) technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 14 dní, ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.
 - m) dôjde zo strany Zákazníka a k poškodeniu majetku Poskytovateľa alebo neoprávnenému zasahovaniu do neho,
 - n) Zákazník používa Službu spôsobom, pri ktorom dochádza k porušeniu autorských, licenčných, alebo iných obdobných práv,
 - o) v ostatných prípadoch, ktoré podľa Zmluvy, resp. podľa týchto Všeobecných podmienok zakladajú Poskytovateľovi právo odstúpiť od Zmluvy.
- Odstúpenie Poskytovateľa od Zmluvy nadobúda účinnosť v deň, ktorý je uvedený na oznámení o odstúpení od Zmluvy, najneskôr však v posledný deň mesiaca nasledujúceho po odoslaní oznámenia o odstúpení Zákazníkom, ak nie je vo Všeobecných podmienkach alebo Zmluve uvedené inak. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Zákazníka podľa bodu 5.6 týchto Všeobecných podmienok nadobúda účinnosť v deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení Poskytovateľovi.
- 5.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou z akéhokoľvek dôvodu, nezanikajú práva Poskytovateľa a povinnosti Zákazníka vo veci úhrady cien za zriadené a poskytnuté Služby, ani nárok na zmluvnú pokutu, ak Poskytovateľovi vznikol a nezanikajú ani iné nevysporiadané finančné nároky Poskytovateľa a nevysporiadané povinnosti Zákazníka vyplývajúce zo Zmluvy, resp. Všeobecných podmienok, okrem nárokov, resp. povinností, ktoré prípadne zanikajú na základe Zákona.
- 5.9 Účastník môže vypovedať Zmluvu s trvaním na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu s trvaním na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, ak Zákazníkom nie je Účastník.
- 5.10 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu aj z dôvodu modernizácie VTS a elektronických komunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie Služby podľa Zmluvy. Oprávnenie Poskytovateľa vypovedať Zmluvu podľa tohto bodu má Poskytovateľ bez ohľadu na dohodnutú dobu trvania Zmluvy. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 5.11 Práva zmluvných strán vypovedať Zmluvu uvedené v tomto čl. 5 Všeobecných podmienok neobmedzujú právo zmluvných strán vypovedať Zmluvu aj z iných dôvodov v zmysle platných právnych predpisov alebo bez uvedenia dôvodu, ak to umožňujú platné právne predpisy.
- 5.12 Výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude písomná výpoveď doručená druhej strane, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 5.13 Zrušením Služby poskytovanej na základe Zmluvy, platnosť Zmluvy končí, avšak práva a povinnosti, ktoré do zrušenia Služby neboli vysporiadané a práva povinnosti, z povahy ktorých to vyplýva, platia aj po skončení platnosti Zmluvy do času úplného vysporiadania vzájomných vzťahov medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

- 5.14 Pre výpočet času poskytnutia Služby sa za jeden mesiac pokladá kalendárny mesiac. Deň, kedy došlo k zriadeniu/zmene Služby, ako aj deň, kedy sa Služba zrušila, sa počíta za celý deň.
- 5.15 Za dobu časovej viazanosti v prípade zmlúv uzavretých pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok sa považuje akákoľvek dohodnutá doba, z ktorej vyplýva záväzok Účastníka užívať Službu, resp. zotrvať v zmluvnom vzťahu po určitý čas.
- 5.16 Objednávka alebo iná žiadosť na ukončenie, resp. zrušenie Služby predstavuje výpoveď poskytovania konkrétnej Služby, ktorá je v takejto žiadosti špecifikovaná, za nasledovných podmienok: V prípade, že Služba je poskytovaná s časovou viazanosťou, Zákazník je oprávnený požadovať ukončenie/zrušenie Služby k poslednému dňu trvania časovej viazanosti, ak je Objednávka na zrušenie Služby (prípadne aj akákoľvek iná požiadavka, z ktorej vyplýva požiadavka na ukončenie/zrušenie poskytovania Služby) doručená Poskytovateľovi aspoň 1 kalendárny mesiac pred uplynutím časovej viazanosti danej Služby. Ak Zákazník požaduje skoršie ukončenie poskytovania Služby ako k poslednému dňu časovej viazanosti, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 5.3 čl. 5 Všeobecných podmienok a nahradiť škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne. V prípade, že Zákazník požiadava o zrušenie/ukončenie Služby, na ktorú sa nevzťahuje časová viazanosť, Poskytovateľ ukončí poskytovanie Služby k poslednému dňu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude takáto objednávka, resp. žiadosť doručená Poskytovateľovi.

čl. 6 Zriadenie, zmena parametrov Služby

- 6.1 O zriadenie Služby a vykonanie zmien je možné požiadať na formulári Objednávka. Pre každú Službu je potrebné vyplniť samostatný formulár. Za správnosť a úplnosť vyplnenia Objednávky a údajov v nej uvedených zodpovedá Zákazník. Poskytovateľ nie je povinný akceptovať nesprávne alebo neúplne vyplnenú Objednávku. Výnimkou v prípade Objednávky na zriadenie Služby je označenie Služby, ktoré stanovuje Poskytovateľ až po obdržaní Objednávky. V prípade Objednávky na zrušenie Služby postačuje identifikovať Službu, ktorá sa má zrušiť, pomocou označenia Služby a miesta pripojenia, resp. odovzdávacích bodov (t.j. nie je nevyhnutné uvádzať ostatné parametre služby, ktorá sa má zrušiť). Ak to vyžadujú právne predpisy, v Objednávke sa uvedie aj lehota prvého pripojenia k sieti, a to spravidla formou vyplnenia údajov o dátume zriadenia (resp. zmeny) Služby.
- 6.2 Ak Objednávateľ, resp. Zákazník nie je vlastníkom, resp. správcom vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom požaduje zriadenie Služby, resp. priestorov potrebných pre umiestnenie materiálu a zariadení potrebných pre zriadenie a poskytovanie Služby, je povinný od vlastníka, resp. inej oprávnenej osoby (osôb) zabezpečiť písomný súhlas s bezodplatným umiestnením materiálu a zariadení Poskytovateľom v týchto priestoroch a s bezodplatným využitím vnútorných rozvodov Poskytovateľom pre účely poskytovania Služby, prípadne s vybudovaním rozvodov Poskytovateľom, ak rozvody nie sú vybudované v potrebnom rozsahu. Na požiadanie Poskytovateľa je povinný túto skutočnosť kedykoľvek Poskytovateľovi preukázať. Ak Zákazník je vlastníkom vnútorných rozvodov, resp. priestorov potrebných pre poskytovanie Služby, podpísaním Objednávky dáva zároveň súhlas s ich bezodplatným využitím pre účely poskytovania Služby.
- 6.3 Zriadenie a poskytovanie Služby je podmienené umožnením prístupu Zákazníka do VTS, ktorý môže byť realizovaný i prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete inej osoby – Poskytovateľ v takom prípade nezodpovedá za prístup Zákazníka do VTS, ibaže Poskytovateľ poskytuje tento prístup na základe Zmluvy. Prístup Zákazníka do VTS sa považuje za riadne umožnený a Služba za riadne zriadenú a poskytovanú aj v prípade, keď Poskytovateľ Službu nakonfiguruje vo VTS s parametrami požadovanými Zákazníkom v zmysle príslušnej Objednávky, o čom informuje Zákazníka prostredníctvom Potvrdenia o zriadení/zmene služby.
- 6.4 Zriadiť je možné len taký typ Služby, o aký Objednávateľ písomne požiadal a ktorého zriadenie umožňujú technické možnosti Poskytovateľa. V opačnom prípade sa Služba považuje za technicky neuskutočiteľnú. V takom prípade má Poskytovateľ právo neuzavrieť Zmluvu, resp. od Zmluvy odstúpiť, pričom Zákazník nemá nárok na náhradu škody spôsobenú v dôsledku tejto skutočnosti. Rovnaké podmienky platia i v prípade, keď k zisteniu o technickej neuskutočiteľnosti, resp. vzniku stavu technickej neuskutočiteľnosti dôjde kedykoľvek počas trvania Zmluvy.
- 6.5 Poskytovateľ nie je povinný Službu zriadiť ani vykonať zmenu parametrov Služby, ak má Zákazník akýkoľvek záväzok po lehote splatnosti voči Poskytovateľovi alebo akejkolvek inej osobe – „podniku“ v zmysle Zákona.
- 6.6 Poskytovateľ je oprávnený stanoviť termín zriadenia Služby (resp. zmeny Služby) jednostranne, a to oznámením Zákazníkovi aspoň 3 dni vopred niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) písomne na adresu sídla, resp. miesta podnikania Zákazníka alebo na adresu Zákazníka uvedenú v Zmluve alebo na Objednávke,
 - b) emailom na emailovú adresu uvedenú v Objednávke.
- 6.7 V prípade, ak Zákazník v Objednávke požaduje presný dátum zriadenia (resp. zmeny) Služby a Poskytovateľ Objednávku neodmietol, alebo ak sa zmluvné strany dohodnú na presnom dátume zriadenia Služby (resp. zmeny Služby), Poskytovateľ vyvinie primerané úsilie na zriadenie (resp. zmenu) Služby k uvedenému dňu. V prípade, že zriadenie (resp. zmena) Služby k uvedenému dňu nebude zo strany Poskytovateľa možné, Poskytovateľ navrhne Zákazníkovi nový termín, pričom Zákazník sa zaväzuje vyjadriť sa k navrhnutému novému termínu do 3 dní; v prípade, že sa Zákazník v uvedenom termíne nevyjadří, sa považuje za súhlas Zákazníka s novým termínom. Ak na základe uvedeného postupu nedôjde k dohode o novom dátume zriadenia (resp. zmeny) Služby najneskôr do 1 mesiaca od navrhnutia nového termínu Zákazníkovi, Poskytovateľ má právo stanoviť termín zriadenia Služby jednostranne postupom podľa bodu 6.6 tohto čl. 6 Všeobecných podmienok a má tiež právo od Zmluvy odstúpiť alebo Objednávku odmietnuť.
- 6.8 V prípade, že dátum zriadenia (resp. zmeny) Služby je dohodnutý alebo uvedený v Objednávke ako predbežný dátum, Poskytovateľ je oprávnený stanoviť presný dátum zriadenia (resp. zmeny) služby postupom podľa bodu 6.6 týchto Všeobecných podmienok s tým, že Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi presný dátum zriadenia spravidla aspoň 7 dní vopred. Ak je rozdiel medzi predbežným a takto určeným presným dátumom zriadenia/zmeny viac ako 1 mesiac, Zákazník má právo požadovať zmenu dátumu zriadenia/zmeny Služby, najviac však o 1 mesiac; Poskytovateľ nie je povinný požiadavke o takúto zmenu termínu vyhovieť, ak by to mohlo mať pre Poskytovateľa negatívne následky, napr. zvýšenie nákladov na zriadenie/zmenu Služby, stratu výnosov a pod.
- 6.9 Dátum zriadenia/zmeny Služby je možné stanoviť alebo upraviť po dohode zmluvných strán.
- 6.10 Zákazník pri prevzatí zariadenia od Poskytovateľa potvrdí, aké zariadenia od Poskytovateľa prevzal. Umiestnením zariadenia Poskytovateľa v mieste pripojenia (poskytnutia Služby) nie je dotknuté vlastnícke právo Poskytovateľa, prípadne tretej osoby k takémuto zariadeniu.
- 6.11 Za zriadenie, alebo zmenu parametrov Služby sa účtujú jednorazové ceny podľa platného Cenníka, resp. podľa Zmluvy.
- 6.12 Ak Objednávateľ odstúpi od svojej požiadavky a Poskytovateľ už začal práce spojené so zriadením, resp. zmenou Služby, je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu už vykonaných prác (pracovné, cestovné, dopravné náklady, náklady na materiál, zariadenia a pod) a taktiež zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikla.
- 6.13 Služba sa považuje za zriadenú a poskytovanú odo dňa, kedy Poskytovateľ zriadi Službu vo svojej sieti s parametrami podľa Objednávky. Uvedené sa primerane použije aj v prípade zmeny Služby. O zriadení/zmene Služby Poskytovateľ vystaví a zašle Zákazníkovi Potvrdenie o zriadení/zmene služby na emailovú adresu zástupcu Zákazníka (Objednávateľa) pre záležitosti Objednávky, uvedenú v Objednávke, ak nie je dohodnuté inak alebo ak Poskytovateľ nerozhodne inak. Poskytovateľ je oprávnený rozhodnúť o zriadení/zmene služby tak, že zriadenie/zmenu služby potvrdia obe zmluvné strany na odovzdávacom protokole. V tom prípade je Zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť v potrebnom rozsahu pre potvrdenie zriadenia/zmeny služby uvedeným spôsobom, a to podľa pokynov Poskytovateľa.

- 6.14 Za prevzatie Služby sa považuje aj prvé použitie Služby na strane Zákazníka. Prevzatie Služby nie je podmienkou zriadenia Služby. V prípade prevzatia Služby Zákazníkom sa za deň zriadenia/zmeny Služby považuje dátum zriadenia/zmeny Služby uvedený v Protokole o zriadení
- 6.15 Zákazník má právo namietať zriadenie/zmenu Služby uvedené v Potvrdení o zriadení/zmene služby v prípade, že Služba nespĺňa technické parametre podľa Objednávky, a to do 5 dní odo dňa Potvrdenia o zriadení/zmene služby doručeného Zákazníkovi od Poskytovateľa v zmysle Všeobecných podmienok, inak toto právo zaniká a Služba sa považuje za prevzatú dňom zriadenia uvedenom na Potvrdení o zriadení/zmene Služby.
- 6.16 Zriadenie (zmena) Služby „Virtuálna privátna sieť“ môže byť dohodnuté buď ako jednorazové zriadenie Služby alebo ako tzv. postupné zriadenie (zmena) Služby - t.j. zriadenie (zmena) postupne po jednotlivých bodoch pripojenia (po jednotlivých pobočkách). Pre postupné zriadenie (zmenu) sa použijú primerane ustanovenia o zriaďovaní (zmene) Služby. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, má sa za to, že zriadenie (zmena) Služby je dohodnuté ako postupné.

čl. 7 Užívanie Služby

- 7.1 Zákazník je povinný odoberať a používať poskytnutú Službu v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a pokynmi Poskytovateľa.
- 7.2 Zákazník je povinný oznamovať Poskytovateľovi všetky zmeny v používaní poskytnutej Služby.
- 7.3 Zákazník je povinný nezasahovať do zariadení Poskytovateľa a zabezpečiť všetky takéto zariadenia pred zásahmi tretích osôb, je však povinný umožniť zásah osobe poverenej Poskytovateľom.
- 7.4 K prevodu užívacieho práva Služby na iného Zákazníka môže dôjsť len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa, na základe žiadosti Zákazníka. Poskytovateľ nie je povinný takýto súhlas poskytnúť.
- 7.5 Poskytovateľ je oprávnený viesť databázu Zákazníkom uskutočnených operácií v rámci VTS alebo mimo nej, za účelom preukazovania spôsobu a rozsahu použitia Služby.
- 7.6 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať hardwarové a softwarové zmeny na technológii Poskytovateľa, ak tieto zmeny nemajú za následok následné zníženie kvality poskytovania Služby.
- 7.7 Poskytovateľ je oprávnený poveriť výkonom akejkoľvek činnosti potrebnej pre poskytovanie Služby tretiu osobu.
- 7.8 Zákazník je povinný oznamovať Poskytovateľovi zmeny Zariadení zákazníka. Zákazník je povinný umožniť pracovníkom Poskytovateľa prístup ku Zariadeniam zákazníka za účelom kontroly dodržiavania podmienok poskytovania Služby.
- 7.9 Poskytovateľ nezodpovedá za prenos signálov v sieti Zákazníka resp. na technických zariadeniach Zákazníka, ani za pripojenie, resp. spôsob pripojenia zariadenia Zákazníka do siete Poskytovateľa.

čl. 8 Ceny a platobné podmienky

- 8.1 Poskytovateľ poskytuje Služby odplatne. Ceny za Službu sú dohodnuté v súlade so zákonom č.18/1996 Z.z. o cenách s odkazom na Cenník alebo sú dohodnuté a uvedené v Zmluve, Zozname služieb, Objednávkach alebo Všeobecných podmienkach.
- 8.2 Poskytovateľ je oprávnený vydávať Cenník a jeho zmeny. Zverejnením Cenníka, resp. jeho zmien na webovom sídle Poskytovateľa platí, že Zákazník, resp. Objednávateľ bol s Cenníkom, resp. zmenami v Cenníku riadne a včas oboznámený. Cenník ako aj zmeny Cenníka sa považujú za zverejnené odo dňa, od ktorého sú k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, a to na adrese <https://www.energotel.sk/general-terms-and-conditions>. Ďalšie formy zverejnenia Cenníka a jeho zmien určuje Poskytovateľ a majú rovnaké účinky ako zverejnenie podľa iných ustanovení tohto bodu. V prípade zmeny Cenníka, resp. vydania nového Cenníka sa nevyžaduje písomná forma zmeny Zmluvy. Zmena Zmluvy je v takom prípade platne vykonaná ku dňu účinnosti zmeny Cenníka, resp. nového Cenníka.
- 8.3 Za zriadenie alebo zmenu Služby sa účtujú jednorazové ceny podľa platného Cenníka spoločnosti Energotel, a.s. alebo dohodnuté podľa Zmluvy. Za poskytovanie Služby sa mesačne účtujú ceny podľa platného Cenníka spoločnosti Energotel, a.s. alebo dohodnuté podľa Zmluvy. Prednosť má cena podľa Zmluvy pred cenou podľa Cenníka.
- 8.4 Ak sa cena účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, pre určenie celkovej výšky ceny poskytnutých Služieb Zákazníkovi za príslušné fakturačné obdobie, je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Zákazníkovi podľa evidencie v informačnom systéme na strane Poskytovateľa.
- 8.5 V prípade nadlimitného odberu Služby v príslušnom mesiaci, Zákazník je povinný zaplatiť Poskytovateľovi okrem ceny za poskytovanie Služby aj cenu závislú od odpočtu podľa vyťaženia linky; v takom prípade sa dohodou stanoví mesačná cena za každý 1 Mbit/s nad uvedenú celkovú (súhrnnú) prenosovú rýchlosť (uvádza sa ako „variabilná cena“ alebo ako „cena za nadlimit“). Pre určenie veľkosti celkovej (súhrnnej) prenosovej rýchlosti zvýšenej nad dohodnutú prenosovú rýchlosť za príslušný mesiac sa bude používať nasledovný postup: na konci každého mesiaca sa zo súčtov 2-hodinových priemerov vyťaženia oboch liniek (ako 2-hodinová vzorka sa berie vyššia z hodnôt oboch smerov príslušnej linky) vylúči najvyšších 5%. Maximum ostávajúcich hodnôt sa berie ako podklad pre určenie ceny za každý 1 Mbit/s nad dohodnutú prenosovú rýchlosť. Takto určená cena bude Zákazníkovi účtovaná v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bude Služba poskytnutá.
- 8.6 Zákazník je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté Služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní, faktúre alebo upomienke.
- 8.7 V prípade neuhradenia ceny v lehote splatnosti je Poskytovateľ oprávnený účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 8.8 Pokiaľ nie je v Zmluve, resp. v Cenníku výslovné uvedené inak, ceny sú uvedené bez DPH. Poskytovanie Služby podlieha zdaneniu príslušnou sadzbou DPH podľa platných právnych predpisov.
- 8.9 Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Za počiatočný termín zúčtovacieho obdobia sa považuje prvý deň kalendárneho mesiaca. Za konečný termín zúčtovacieho obdobia sa považuje posledný deň kalendárneho mesiaca. Úhrady sa vykonávajú bankovým prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve, prípadne na iný účet oznámený Zákazníkovi. Záväzok Zákazníka zaplatiť vyúčtovanú čiastku prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet Poskytovateľa. Zákazník zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté Služby bude uskutočnená v lehote splatnosti.
- 8.10 Ak nie je v Zmluve dohodnuté, resp. v Cenníku stanovené inak, cena za zriadenie Služby, zmenu parametrov Služby a iné jednorazové ceny sa účtujú do 15 dní od zriadenia Služby, zmeny parametrov Služby, resp. poskytnutia iného jednorazového plnenia.
- 8.11 Ak nie je v Zmluve dohodnuté, resp. v Cenníku stanovené inak, cena za poskytovanie Služby v pevne stanovenej výške sa účtuje mesačne v mesiaci, v ktorom je Služba poskytnutá a cena za poskytnutie Služby závislá od odpočtu poskytnutej Služby sa účtuje mesačne v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom je Služba poskytnutá.
- 8.12 V cene za zriadenie Služby a v cene za poskytovanie Služby nie sú zahrnuté ceny za Doplnkové služby, ak nie je uvedené inak.
- 8.13 Lehota splatnosti všetkých faktúr je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
- 8.14 V prípade, že faktúry sú vystavované elektronickou formou a Zákazník požaduje zmenu vystavovania faktúry na listinnú formu, takúto požiadavku predkladá Poskytovateľovi písomne.

- 8.15 Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu na požadované a poskytované Služby. V prípade Služby, pre účtovanie ktorej je potrebný odpočet poskytnutej Služby, poskytovateľ je oprávnený požadovať vopred platbu v predpokladanej výške. V prípade, že sa Zákazník k dostane do omeškania s akoukoľvek platbou podľa Zmluvy a v dôsledku toho dôjde k prerušeniu Služby, Poskytovateľ je oprávnený vykonať úpravu platobných podmienok jednostranným oznámením Zákazníkovi tak, že Zákazník bude povinný platiť cenu za poskytovanie Služby vopred vždy pred začatím príslušného obdobia, za ktoré sa bude platba účtovať, pričom Poskytovateľ je oprávnený podmieniť úhradou vopred opätovné spustenie Služby.
- 8.16 Poskytovateľ je oprávnený obmedziť, resp. použiť poskytovanú Službu v prípade, že Zákazník je v omeškani s akoukoľvek platbou podľa Zmluvy, na účely upozornenia Zákazníka na omeškanie ako aj na prípadné následky vyplývajúce z omeškania. Takéto obmedzenie, resp. použitie Služby nemá vplyv na výšku ceny, ktorú je Zákazník povinný uhradiť.
- 8.17 Poskytovateľ môže účtovať len ceny za taký typ Služby, aká bola skutočne zriadená.
- 8.18 V prvom a poslednom kalendárnom mesiaci poskytovania Služby sa za každý deň poskytovania vyberá alikvotná časť z ceny za mesiac (v závislosti od počtu kalendárnych dní v príslušnom mesiaci), pričom deň, keď bola Služba zriadená a taktiež deň, v ktorom bolo poskytovanie ukončené, sa počíta za celý deň.
- 8.19 Ak si zriadenie alebo zmena parametrov Služby vyžadujú náklady, ktoré prevyšujú cenníkovú cenu, vyberá sa cena dohodnutá.
- 8.20 Vybudované prípojné vedenie vrátane Poskytovateľom dodaných zariadení zostáva majetkom Poskytovateľa, aj keď Zákazník zaplatil dohodnuté ceny, okrem prípadu prevodu vlastníckeho práva k majetku z Poskytovateľa na Zákazníka na základe osobitnej zmluvy.
- 8.21 Pri zrušení alebo zmene Služby sa zaplatená cena za jej zriadenie nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie Služby na inom mieste alebo cena za preloženie Služby na iné miesto.
- 8.22 Akékoľvek prípadné servisné služby týkajúce sa poskytovanej Služby budú vykonané len na základe písomnej žiadosti Zákazníka a za podmienok, ktoré budú dohodnuté pre konkrétny prípad servisnej služby. V prípade, že cenové podmienky nebudú vopred dohodnuté, Zákazník uhradí cenu vo výške 1,20 násobku skutočne vynaložených nákladov, ak sa Poskytovateľ a Zákazník nedohodnú inak.
- 8.23 Ďalšie cenové a platobné podmienky sú uvedené v Zmluve a v Cenníku, pričom v prípade rozporu v cene má prednosť podľa Zmluvy. Ak Poskytovateľ a Zákazník uzavreli Rámcovú zmluvu, prednosť majú cenové a platobné podmienky podľa Rámcovej zmluvy.

čl. 9 Poruchy

- 9.1 Zákazník je povinný nahlasovať poruchy výlučne telefonicky na telefónnom čísle na tento účel určenom Poskytovateľom, prípadne iným spôsobom pre tento účel uvedenom v Zmluve. Akékoľvek iné nahlásenie poruchy nemusí brať Poskytovateľ do úvahy a neposkytovanie Služby, resp. obmedzenie poskytovania Služby v takom prípade sa nepovažuje za porušenie povinnosti Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený zaznamenávať hovory týkajúce sa a súvisiace s nahlasovaním a odstraňovaním porúch a záznamy používať na účely preukazovania skutočností podľa potreby. Zákazník je povinný o skutočnostiach podľa tohto bodu oboznámiť osoby, ktoré budú alebo môžu na strane Zákazníka vykonávať úkony vo veci nahlasovania a odstraňovania porúch a v prípade požiadavky Poskytovateľa obratom predložiť Poskytovateľovi písomný súhlas týchto osôb s vykonávaním zaznamenávania hovorov alebo primerané písomné poučenie týchto osôb o vykonaní zaznamenávania hovorov. Poskytovateľ má právo určiť spôsob a obsah takéhoto poučenia.
- 9.2 Pre určenie doby trvania poruchy je rozhodujúci čas nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je Poskytovateľovi známy skutočný čas vzniku poruchy. Za vážnu poruchu sa považuje akákoľvek porucha, ktorá spôsobí prerušenie služby alebo zníženie kvality pod definovanú hranicu.
- 9.3 Poskytovateľ je povinný na požiadanie poskytnúť Zákazníkovi priebežné informácie o postupe odstraňovania poruchy.
- 9.4 V prípade, ak na základe požiadavky Zákazníka alebo oznámenia o vzniku poruchy zo strany Zákazníka Poskytovateľovi, zamestnanci Poskytovateľa alebo osoby určené Poskytovateľom vykonajú výjazd za účelom odstránenia poruchy, pričom bude zistené, že sa o poruchu nejednalo alebo že vznikla úplne alebo čiastočne z dôvodu na strane Zákazníka, Zákazník je povinný, ak o to Poskytovateľ požiada, uhradiť Poskytovateľovi cenu za takýto výjazd vo výške 1,20 násobku skutočne vynaložených nákladov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 9.5 Za Poruchu sa nepovažuje nepoužívanie Služby Zákazníkom, ani neprípojenie, resp. nesprávne pripojenie Zariadenia zákazníka k VTS Poskytovateľa.

čl. 10 Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Poskytovateľ a Zákazník zodpovedajú za spôsobenú škodu v dôsledku porušenia Zmluvy a Všeobecných podmienok v zmysle platných právnych predpisov.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchu prenosových médií a technologických zariadení, ktoré nie sú jeho majetkom. Poskytovateľ a Zákazník nezodpovedajú za úšlý zisk, stratu výnosov alebo inú následnú škodu – toto obmedzenie neplatí v prípade zodpovednosti Zákazníka za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia ktorejkoľvek povinnosti Zákazníka ak v dôsledku toho dôjde k omeškaniu zriadenia Služby, alebo ak Služba nebude zriadená, alebo dôjde k ukončeniu poskytovania Služby pred uplynutím doby časovej viazanosti poskytovania Služby.
- 10.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku:
 - neuskutočneného prístupu ako priamy dôsledok poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a/alebo rozšírenia siete prevádzkovej Poskytovateľom, alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom, alebo jej časti
 - obmedzenia, prerušenia alebo zrušenia Služby z dôvodov podľa bodu 12.1. týchto Všeobecných podmienok,
 - činnosti alebo nečinnosti tretej osoby,
 - vyššej moci vrátane (ale nie s obmedzením) vojny, občianskych nepokojov, požiarov, epidémií, zemetrasenia, poveternostných vplyvov, nehôd, prerušenia dodávky elektrickej energie a inými poruchami v dodávke energií, zlyhania alebo všeobecnej nedostupnosti dopravných prostriedkov, výbuchov, znemožnenia prístupu alebo iného embarga na dodávky, pracovných sporov alebo iných obdobných udalostí, a ktoré nemožno prekonať bez neprimeraných výdavkov alebo času, pričom omeškanie, ktoré z takéhoto dôvodu vznikne, bude omeškanie ospravedlnené a doba tohto zdržania sa pripočíta k termínu plnenia omeškanej povinnosti. Poskytovateľovi, dotknutému vyššou mocou sa pripočíta k ospravedlnenému omeškaniu aj čas na zastavenie prevádzky a jej opätovné uvedenie do chodu.
- 10.4 Zákazník zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku použitia Zariadenia zákazníka, ktoré nie je schválené v zmysle platných predpisov v Slovenskej republike.
- 10.5 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú na zariadeniach Poskytovateľa, ktoré sú umiestnené v priestoroch Zákazníka.
- 10.6 V prípade poruchy spôsobenej Zákazníkom je tento povinný nahradiť Poskytovateľovi škody vzniknuté pri odstraňovaní poruchy.
- 10.7 Zákazník zodpovedá za každé vykonanie prístupu do siete Internet, resp. využitie Služby, bez ohľadu na osobu, ktorá prístup vykoná, resp. Službu využije.

čl. 11 Reklamačný poriadok

- 11.1 Zákazník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú Službu alebo kvality poskytovanej Služby.
- 11.2 Reklamácia sa podáva písomne na adresu sídla Poskytovateľa. V reklamácií je Zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje a opísať predmet reklamácie jasným a zrozumiteľným spôsobom.
- 11.3 Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú Službu je Zákazník oprávnený uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného vyúčtovania.
- 11.4 Reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby je Zákazník oprávnený uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa zistenia vady poskytnutej Služby.
- 11.5 Reklamácia Zákazníka na správnosť úhrady alebo kvalitu poskytovanej Služby uplatnená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcich odsekoch nebude zo strany Poskytovateľa uznaná.
- 11.6 Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované Služby.
- 11.7 Poskytovateľ písomne oznámi Zákazníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Zákazníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Zákazníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 11.8 V prípade, že Poskytovateľ zavini neposkytovanie Služby alebo poskytovanie Služby v zníženej kvalite minimálne po dobu 24 hodín v príslušnom kalendárnom mesiaci, Zákazník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, resp. poskytovania Služby so zníženou kvalitou, ibaže má Zákazník v takom prípade nárok na inú zľavu, právo na uplatnenie sankcie alebo nárok na iné finančné plnenie v zmysle Zmluvy.
- 11.9 Pomer ná čast' ceny sa počíta pre účely reklamácií nasledovne: Za každú hodinu, za ktorú má Zákazník nárok na vrátenie pomernej čiastky ceny, sa vracia čiastka rovnajúca sa 1/24 ceny za poskytovanie Služby prepočítanej na 1 deň, pričom pre tieto účely sa za mesiac považuje 30 dní a ako cena za poskytovanie služby sa použije len fixná časť ceny za poskytovanie služby, nezávislá na odpočte poskytnutých služieb. Ak sa čiastka nedá takto určiť, Poskytovateľ môže navrhnúť inú vhodnú formu kompenzácie.
- 11.10 V prípade uznania reklamácie vo veci neposkytovania služby si musí Zákazník uplatniť nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby najneskôr do troch mesiacov po obnovení Služby, inak nárok zaniká.
- 11.11 Maximálna výška čiastky, na vrátenie ktorej môže vzniknúť Zákazníkovi nárok za určitý kalendárny mesiac na základe všetkých reklamácií Zákazníka týkajúcich sa Služby a vzťahujúcich sa na takýto mesiac sa rovná mesačnej cene za poskytovanie Služby, ktorá bola reklamovaná.
- 11.12 Čas neposkytovania Služby ako aj čas poskytovania Služby v zníženej kvalite sa vždy posudzuje a pre účely týchto Všeobecných podmienok sleduje za kalendárny mesiac.
- 11.13 V prípade, že Zákazník preukáže Poskytovateľovi závažné dôvody, pre ktoré zmeškal lehotu pre uplatnenie svojho práva podľa tohto článku 11, Poskytovateľ môže Zákazníkovi odpustiť zmeškanie lehoty.

čl. 12 Obmedzenie, prerušenie alebo zrušenie Služby

- 12.1 V prípade závažného porušenia ustanovení Všeobecných podmienok alebo Zmluvy zo strany Zákazníka je Poskytovateľ oprávnený obmedziť, prerušiť prípadne zrušiť poskytovanie Služby, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak Zákon neustanovuje inak. Za závažné porušenie záväzkov sa považuje hlavne:
 - neuhradenie ceny za poskytovanú Službu v lehote splatnosti, uvedenej na faktúre
 - svojvoľná zmena alebo poškodenie technických zariadení Služby vrátane koncových zariadení, ak sú majetkom Poskytovateľa
 - rušenie prevádzky iných Služieb alebo rušenie VTS
 - znemožnenie prístupu pracovníkov Poskytovateľa k technickým zariadeniam, rozhraniu alebo zariadeniam Poskytovateľa, ktoré tvoria súčasť Služby
 - pripojenie neschváleného Zariadenia zákazníka k rozhraniu poskytovanej Služby alebo neohlásenie zmeny Zariadenia zákazníka
 - neoprávnené prenechanie užívania Služby iným právnickým alebo fyzickým osobám
 - neoznámenie zmeny identifikačných údajov Zákazníka
 - používanie Služby spôsobom, ktorý umožňuje Poskytovateľovi odstúpiť od Zmluvy
 - zneužívanie Služby
 - podstatné porušenie iných zmluvných podmienok zo strany Zákazníka
- 12.2 Opatrenia podľa bodu 12.1 nezbavujú Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za poskytovanie Služby, resp. iné ceny účtované na základe Zmluvy.
- 12.3 Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby vykonania opráv, údržby, plánovaných prác, zmien parametrov Služby a podobných činností dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo jej časti. Ak to bude vzhľadom na aktuálne prevádzkové možnosti Poskytovateľa možné, Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi uvedené prerušenie, resp. obmedzenie poskytovania Služby vopred, prípadne túto informáciu zverejní na svojej domovskej internetovej stránke, čím sa považuje táto informácia za oznámenú Zákazníkovi. Prerušenie resp. obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto bodu sa po dobu potrebnú na vykonanie uvedených činností nebude považovať za porušenie povinnosti Poskytovateľa.
- 12.4 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, ak to vyžadujú dôvody verejnej bezpečnosti alebo verejného záujmu, ďalej z dôvodu vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu a pod. Prerušenie resp. obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto bodu sa po dobu trvania takejto udalosti a po dobu nevyhnutnú na odstránenie jej negatívnych následkov, nebude považovať za porušenie povinnosti Poskytovateľa, ani za dôvod na zníženie ceny za poskytovanie Služby. Poskytovateľ, pokiaľ je to možné a účelné, oznámi Zákazníkovi takéto obmedzenie resp. prerušenie poskytovania Služby vopred, prípadne zverejní o tom informáciu na svojej domovskej internetovej stránke, čím sa považuje táto informácia za oznámenú Zákazníkovi.
- 12.5 Poskytovateľ má právo účtovať Zákazníkovi cenu za prerušenie Služby a cenu za znovupripojenie Služby (t.j. ukončenie prerušenia poskytovania Služby) podľa Cenníka. V prípade, že cena takto určená nie je, cena (v oboch uvedených prípadoch) sa určí ako 1,20-násobok nákladov skutočne vynaložených Poskytovateľom v súvislosti s prerušením, resp. znovupripojením Služby, minimálne však bude vo výške 35,- EUR(s DPH). Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi vyúčtovanú cenu za prerušenie Služby a cenu za znovupripojenie Služby.
- 12.6 Zákazník nie je oprávnený požadovať prerušenie, ani zrušenie poskytovania Služby počas doby časovej viazanosti. V prípade, že Služba nie je poskytovaná s časovou viazanosťou, Zákazník môže požiadať o zrušenie poskytovania Služby. V takom prípade dôjde k zrušeniu Služby v posledný deň mesiaca nasledujúceho po doručení Objednávky Zákazníka Poskytovateľovi, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ukončenie poskytovania Služby nemá vplyv na poskytovanie ostatných Služieb Zákazníkovi, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.7 Ak sa jedná o prerušenie Služby Zákazníkovi, ktorý je koncovým užívateľom, z dôvodu neuhradenia ceny za poskytovanú Službu v lehote splatnosti, dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Zákazníka a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie Zákazníka sa pre účely Zmluvy bude považovať aj telefonické alebo emailové upozornenie zo strany Poskytovateľa.

- 12.8 Poskytovateľ má nárok na administratívne poplatky, ktoré súvisia s vymáhaním splatných pohľadávok, ako aj na trovy právneho vymáhania a zastupovania vrátane trov súdneho konania a trov exekučného konania.
- 12.9 V prípade ukončenia Zmluvy je Zákazník povinný vrátiť Poskytovateľovi zariadenia, ktoré od Poskytovateľa prevzal, ibaže sa zmluvné strany dohodli alebo dohodnú inak.

čl. 13 Osobitné ustanovenia

- 13.1 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné, resp. identifikačné údaje Zákazníka v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov. Poskytovateľ je oprávnený prenechať spracovanie týchto údajov tretej osobe, na základe zmluvy s treťou osobou. Ak tak vyžadujú právne predpisy na ochranu osobných údajov, Zákazník je povinný zabezpečiť zo strany všetkých osôb konajúcich v súvislosti so Zmlouvou písomné poučenie alebo písomný súhlas so spracovaním ich osobných, resp. identifikačných údajov, s ich prenechaním na spracovanie tretej osobe a s ich použitím v súlade so Zmlouvou a tieto poučenia alebo súhlasy ihneď predložiť v prípade požiadavky Poskytovateľa na ich predloženie.
- 13.2 Poskytovateľ je oprávnený používať osobné, resp. identifikačné údaje Zákazníka na účely informovania Zákazníka o službách Poskytovateľa, vykonávanie prieskumov Poskytovateľom a iných aktivít v súvislosti so Zmlouvou. Tieto činnosti môže Poskytovateľ uskutočňovať aj prostredníctvom tretej osoby. Zákazník má právo tomu zamedziť písomným oznámením doručeným na adresu sídla Poskytovateľa.
- 13.3 Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť osobné a iné identifikačné údaje Zákazníka alebo osôb na strane Zákazníka orgánom činným v trestnom konaní, resp. iným štátnym inštitúciám, na požiadanie orgánu, resp. štátnej inštitúcie v súlade s právnymi predpismi.
- 13.4 Zákazník je povinný informovať Poskytovateľa o každej zmene osobných údajov a iných identifikačných údajov ihneď, ako táto zmena nastane, najneskôr však do 15 dní odo dňa zmeny. V prípade porušenia tejto povinnosti Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Zákazníkovi vznikne.

čl. 14 Doručovanie

- 14.1 Ak nie je uvedené inak, písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Zákazník povinný doručiť druhej strane, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu príslušnej zmluvnej strany uvedenú v príslušnej Objednávke alebo Rámcovej zmluve.
- 14.2 V prípade súhlasu oboch zmluvných strán, zmluvné strany sú okrem doručovania podľa bodu 14.1 týchto Všeobecných podmienok oprávnené doručovať a zasielať prejav vôle v záležitostiach Rámcovej zmluvy a/alebo jednotlivých Zmlúv druhej zmluvnej strane elektronickou formou, pričom postup bude v takom prípade upravený vzájomnou dohodou zmluvných strán.
- 14.3 Po uzatvorení Zmluvy je Zákazník povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do dňa doručenia oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Zákazníka a na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Zákazník povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Zákazníka. V prípade zmeny adresy Poskytovateľa na doručovanie, prípadne akejkoľvek zmeny adresy Poskytovateľa sa zmena považuje za oznámenú dňom zverejnenia tejto zmeny na internetovej stránke Poskytovateľa, prípadne iným spôsobom určeným Poskytovateľom.
- 14.4 V prípade, že Zákazník splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovania a upomienok, nastávajú účinky doručenia Zákazníkovi okamihom ich doručenia na adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva účinnou voči Poskytovateľovi dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
- 14.5 V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty alebo prostredníctvom iného doručovateľa ako doporučené listové zásielky alebo doporučené listové zásielky s doručenkou na adresu uvedenú v Objednávke, resp. Rámcovej zmluve sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Zákazníkovi (resp. splnomocnenej osobe) aj vtedy, ak:
 - prijímateľ odoprel prijatie zásielky, alebo
 - zásielka nebola na pošte alebo u iného doručovateľa vyzdvihnutá v odbernej lehote, alebo
 - nebolo možné Zákazníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Objednávke, resp. Rámcovej zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.
- 14.6 Za písomnosti riadne doručené Zákazníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi podľa Poštového poriadku, prípadne podľa iných zmluvných podmienok doručovateľa.

čl. 15 Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 15.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky a to aj v prípade, že Služby podľa Zmluvy boli poskytnuté na území iného štátu, alebo Zákazník je cudzincom alebo právnickou osobou so sídlom v cudzine.
- 15.2 Vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktoré nie sú upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach a Cenníku, prípadne nie sú upravené Zákonom, sa riadia Obchodným zákonníkom v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka.
- 15.3 V prípade sporu sa zmluvné strany pokúsia urovnať spor najskôr dohodou. Ak k dohode nedôjde do 10 dní od predloženia návrhu na urovanie sporu druhej strane, môže ktorákoľvek strana požiadať o rozhodnutie súd. Návrhom na urovanie sporu je i taká výzva, ktorá obsahuje upozornenie druhej strany na možnosť predloženia veci na rozhodnutie súdu, (resp. inému subjektu podľa dohody zmluvných strán).
- 15.4 V prípade sporu je daná príslušnosť súdu v zmysle Občianskeho súdneho poriadku.
- 15.5 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu; alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom, ak Zákon neustanovuje inak.
- 15.6 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je v zmysle § 126 Zákona orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. Zmluvné strany sú oprávnené pri riešení iných sporov ako podľa § 126 Zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákonom, postupovať v zmysle ustanovení § 127 a nasl. Zákona. Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom, je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s Poskytovateľom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 15.7 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rozhoduje o spore medzi Poskytovateľom a iným podnikom (§ 3 písm. a) Zákona) alebo osobami, ktoré môžu požiadať o prístup alebo prepojenie alebo s poskytovateľom pridružených prostriedkov na návrh ktorejkoľvek zo strán sporu, ktorý vznikol v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich zo Zákona.

čl. 16 Bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti v oblasti kybernetickej bezpečnosti

- 16.1 Tento článok 16 Všeobecných podmienok sa vzťahuje na podmienky poskytovania Služby Pripojenia do siete Internet a upravuje práva a povinnosti zmluvných strán v zmysle § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „Zákon o kybernetickej bezpečnosti“), t.j. na poskytovanie iných Služieb sa nevzťahuje. Výrazy uvedené v tomto článku 16 majú význam v zmysle Zákona o kybernetickej bezpečnosti a súvisiacich právnych predpisov.
- 16.2 Zákazník je povinný dodržiavať nasledovné ustanovenia Poskytovateľa uvedené v tomto čl. 16 a uzavretím Zmluvy, resp. zotrvaním v zmluvnom vzťahu na základe Zmluvy s nimi súhlasí,
- 16.3 Zákazník je povinný chrániť všetky informácie poskytnuté Poskytovateľom,
- 16.4 Zákazník je povinný podľa § 19 ods. 4 Zákona o kybernetickej bezpečnosti bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi každý kybernetický bezpečnostný incident a všetky skutočnosti majúce vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti, a to formou emailu na emailovú adresu uvedenú na web stránke Poskytovateľa <http://www.energotel.sk/csirt> a v súlade s postupmi a pokynmi tam uvedenými. Zákazník je povinný spolupracovať s Poskytovateľom alebo ním určenou osobou pri riešení hláseného kybernetického bezpečnostného incidentu a na tento účel mu poskytnúť potrebnú súčinnosť, ako aj informácie získané z vlastnej činnosti dôležité pre riešenie kybernetického bezpečnostného incidentu, vrátane prípadnej súčinnosti vyžadovanej zo strany Národného bezpečnostného úradu,
- 16.5 Zákazník je povinný v oznámení kybernetického bezpečnostného incidentu uviesť najmä:
- dátum a čas detekcie kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - popis incidentu,
 - kontaktná osoba na komunikáciu za účelom splnenia povinností Zákazníka podľa tohto čl. 16, a to s uvedením údajov: meno, priezvisko, telefónne číslo, email,
 - ostatné skutočnosti majúce vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti.
- 16.6 Zákazník je povinný evidovať všetky kybernetické bezpečnostné incidenty.
- 16.7 Zákazník nemá prístup k informáciám a údajom prevádzkovateľa základnej služby v zmysle § 8 ods. 2 písm. g) Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z.z. v platnom znení.
- 16.8 Zákazník je povinný umožniť Poskytovateľovi v potrebnom rozsahu vykonanie kontrolných činností Poskytovateľom v súvislosti s plnením povinností Zákazníka podľa tohto čl. 16.
- 16.9 Na hlásenie všetkých informácií majúcych vplyv na práva a povinnosti zmluvných strán podľa tohto čl. 16 sa použije rovnaký spôsob a forma ako na oznámenie kybernetického bezpečnostného incidentu.
- 16.10 Zákazník je povinný bezodkladne riešiť bezpečnostné udalosti alebo incidenty nahlásené zo strany Poskytovateľa. V prípade nečinnosti Zákazníka alebo jeho nedostatočnej činnosti je Poskytovateľ oprávnený obmedziť funkčnosť služby súvisiacej s bezpečnostnou udalosťou alebo incidentom.
- 16.11 V prípade porušenia povinností Zákazníka podľa tohto čl. 16, Zákazník zodpovedá za škodu v celom rozsahu v zmysle platných právnych predpisov.
- 16.12 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tohto čl. 16 trvajú po celú dobu trvania Zmluvy a taktiež aj následne po nevyhnutnú dobu do vyriešenia prípadných kybernetických bezpečnostných incidentov v zmysle platných právnych predpisov.
- 16.13 Služba poskytovaná na základe Zmluvy nemá vplyv na bezpečnostné opatrenia Poskytovateľa pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) Zákona o kybernetickej bezpečnosti.

čl. 17 Zmena a platnosť Všeobecných podmienok

- 17.1 Poskytovateľ je oprávnený meniť Všeobecné podmienky, a to zverejnením ich zmien, resp. nového znenia Všeobecných podmienok aspoň 1 mesiac vopred. Zverejnením Všeobecných podmienok, resp. ich zmien sa má za to, že Zákazník, resp. Objednávateľ bol so Všeobecnými podmienkami, resp. zmenami riadne a včas oboznámený. Všeobecné podmienky ako aj ich zmeny sa považujú za zverejnené odo dňa, od ktorého sú k dispozícii v sídle Poskytovateľa, prípadne zverejnené na domovskej internetovej stránke Poskytovateľa. V prípade zmeny Všeobecných podmienok, resp. vydania nových Všeobecných podmienok sa nevyžaduje písomná forma zmeny Zmluvy. Zmena Zmluvy je v takom prípade platne vykonaná ku dňu účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, resp. nových Všeobecných podmienok.
- 17.2 Poskytovateľ je povinný oznámiť Zákazníkovi, ktorý je koncovým užívateľom, podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa sa bude považovať len zvýšenie ceny za poskytovanie Služieb alebo také zmeny v podmienkach poskytovania Služieb, ktoré spôsobia zníženie garantovanej úrovne kvality poskytovaných Služieb, ak Zákon neustanovuje inak.
- 17.3 Všeobecné podmienky alebo ich časť strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok alebo ich častí.
- 17.4 Všeobecné podmienky platia aj po skončení platnosti Zmluvy do času úplného vysporiadania vzájomných vzťahov medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.
- 17.5 Ak by jedno alebo viaceré ustanovenia týchto Všeobecných podmienok alebo Zmluvy alebo akejkoľvek súčasti Zmluvy boli označené príslušným súdom (resp. inou oprávnenou osobou) za neplatné, neúčinné, nefunkčné alebo nesplniteľné, potom všetky ostatné ustanovenia budú účinné oddelene od týchto a nebudú týmto postihnuté. Neplatné alebo neúčinné ustanovenia budú nahradené platnými a účinnými ustanoveniami, ktorých technický a obchodný obsah sa bude čo najviac približovať k danému neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu. Takéto nahradenie vykoná Poskytovateľ jednostranne s použitím postupu pre zmenu Všeobecných podmienok.

čl. 18 Záverečné ustanovenia

- 18.1 Tieto Všeobecné podmienky spoločnosti Energotel, a.s. na poskytovanie elektronických komunikačných služieb do dňa 25.2.2022 nadobúdajú účinnosť dňa 1.4.2022 a ich vydaním nedochádza k zmene, ani k zrušeniu iných všeobecných podmienok, resp. obchodných podmienok, skôr vydaných spoločnosťou Energotel, a.s..

V Bratislave, dňa 25.2.2022

Energotel, a.s.