



Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby DOBRÝ NET internet

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“)

Sky networks s.r.o., so sídlom Kopánková ulica 1108/45, Trnava 917 01, Slovenská republika, IČO: 50 351 672 zápis: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 38180/T (ďalej iba poskytovateľ) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi poskytovateľom ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet (ďalej len „služba **DOBRÝ NET** internet“ alebo „**DOBRÝ NET** internet“ alebo „služba“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s poskytovateľom vs. účastníci elektronických komunikačných služieb (ďalej len „účastníci“), vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

Článok 1. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto všeobecných podmienok a zmlúv riadených sa týmito podmienkami: „Všeobecnými podmienkami“, v skratke „VP“ sa rozumie tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej telekomunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet. „Účastník“ alebo „Zákazník“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom na základe Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet pomocou siete a služieb zahrnutých pod názvom **DOBRÝ NET** internet. „Žiadateľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala poskytovateľa o uzavretie Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o pripojení“. „Koncovým užívateľom“ sa rozumie užívateľ, ktorý neposkytuje službu **DOBRÝ NET** internet tretej strane. „Tarifa služby **DOBRÝ NET** internet“, „Platná tarifa“ alebo „Aktuálna tarifa“ je aktuálne platná Tarifa poskytovateľa na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet, platná ku dňu vystavenia

faktúry. Ďalej označované tiež aj ako Cenník. „Tarif“ je zvolený tarif využívaný účastníkom.

Ďalej tiež označovaný aj ako paušál. „Cenník“ alebo „Aktuálny cenník“ je aktuálne platný cenník prác ku dňu vystavenia faktúry, hardware a ostatných položiek súvisiacich a ale aj nesúvisiacich s využívaním služby verejnej elektronickej komunikačnej **DOBRÝ NET** internet. „Internetom“ sa rozumie celosvetová globálna „sieť sietí“, dovoľujúca užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP. „Komunikačná sieť **DOBRÝ NET** internet“ alebo „Elektronická komunikačná sieť **DOBRÝ NET** internet“ (ďalej len „**DOBRÝ NET** internet“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos dátového signálu po vedení, rádiovými, optickými, metalickými alebo inými elektromagnetickými či elektrickými prostriedkami, vrátane pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu a mobilných pozemných sietí, sietí pre rozvod elektrickej energie v rozsahu, v akom sa používajú na prenos signálov, káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií. Komunikačná sieť sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie elektronických komunikačných služieb pod jednotným označením **DOBRÝ NET** internet. „Prístup do internetu“ je pripojenie PC, Tablet, Mobilu do siete internetu poskytovateľa. **DOBRÝ NET** internet, umožňuje používať jednotlivé nástroje internetu, napr.: e-mail, www, FTP, diskusné skupiny. „Protokolom“ sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protiľahlé sieťové objekty a podľa ktorých komunikujú. „TCP/IP“ protokoly sa skladajú z TCP (Transmission Control Protocol) transportného protokolu a IP (Internet Protocol) sieťového protokolu ktorý je špecifikovaný u každého zákazníka jedinečnou adresou. Spolu zabezpečujú spoľahlivý prenos medzi jednotlivými uzlami v internete. „File Transfer Protocol“, v skratke „FTP“ je protokol na prenos súborov, služba prenosu súborov umožňuje účastníkom internetu kopírovať súbory z jedného počítača na druhý, prípadne používať verejné archívy, tzv. anonymné FTP servery. „Šírka prenosového pásma“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi koncovými bodmi verejnej siete, udáva sa v kbit/s. „Porucha služby **DOBRÝ NET** internet“ je stav, ktorý znemožňuje používanie služby **DOBRÝ NET** internet v stanovenom rozsahu a kvalite. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie. „Vírus“ označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom. „Zavírený e-mail“ je e-mail, ktorý obsahuje vírus. Vírus sa môže nachádzať priamo v tele e-mailu, alebo v prílohe e-mailu. „Antivírus“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie vírusov. Antivírus sa v prípade identifikácie vírusu pokúša napadnutý e-mail vyliečiť(odstrániť

vírusovú infekciu) v prípade, že to nie je možné odstráni napadnutú prílohu, alebo celý e-mail. „Spam“ označuje nevyžiadajú e-mailovú správu, ktorá bola doručená do mailovej schránky účastníka. Najčastejšie tieto nevyžiadajú e-maily obsahujú reklamné informácie. Spam je emailová správa, o ktorú príjemca nežiadal a často nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto e-mailových správ. „Antispam“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie spamu. V prípade, že antispam identifikuje e-mailovú správu ako spam, táto správa je automaticky vymazaná. „Nevyžiadajú dáta“ -sú dáta, ktoré sa k účastníkovi dostanú bez jeho vedomia alebo požiadavky. „Vysokorýchlostný internet“ -je služba, ktorá umožňuje prístup užívateľa k širokopásmovým službám internetu s využitím dátovej siete poskytovateľa, ako jedna z poskytovaných služieb poskytovaných pod názvom **DOBRY NET** internet. „Koncový bod siete“ pre službu **DOBRY NET** internet je výstupný port rádia, na ktorý sa pripája užívateľov počítač, tablet alebo mobil. „Verejná adresa (IP)“ je adresa ktorá môže byť priamo dostupná zo siete internet. Takáto adresa nie je s nikým zdieľaná. „Neverejná adresa (IP)“ je adresa ktorá nie je dostupná priamo zo siete internet, takáto adresa je poskytovaná pomocou NAT kedy pod jednou verejnou adresou môže byť niekoľko neverejných adries a tým dochádzať k zdieľaniu verejnej adresy. „NAT“ Network Address Translation -je mechanizmus ktorý umožňuje v sieti **DOBRY NET** internet prístup do internetu viacerým neverejným adresám pod jednou spoločnou verejnou adresou. „Upstream“ -dáta prenesené smerom od účastníka k poskytovateľovi služby. „Downstream“ -dáta prenesené smerom od poskytovateľa služby k účastníkovi. „Agregácia“ -parameter vyjadrujúci pomer, koľko účastníkov môže zdieľať jednu šírku prenosového pásma. „Linka“ je súhrn parametrov špecifikujúcich vlastnosti internetového pripojenia ktoré je poskytované ako jedna zo služieb dátovej siete **DOBRY NET** internet a je predmetom zmluvy „Časová dostupnosť“ -je reálna možnosť prístupu účastníka k sieti **DOBRY NET** internet v stanovenom čase, jej zaručovaným službám ak takéto sú obsahom Zmluvy o pripojení a k sieti internet. „Kapacitná dostupnosť“ -je reálna možnosť prístupu účastníka k sieti **DOBRY NET** internet v stanovenom čase a rozsahu stanovenej kapacity, jej zaručovaným službám ak takéto sú obsahom Zmluvy o pripojení a k sieti internet. „Obmedzenie služby“ -môže nastať najmä v prípade neuhradenia všetkých záväzkov účastníka voči poskytovateľovi alebo v prípade ak účastník svojim konaním spôsobí technické alebo iné problémy poskytovateľovi a takéto riešenie je zo strany poskytovateľa najvýhodnejším. Obmedzením služby sa rozumie pozastavenie niektorých služieb alebo časť funkčnosti v rámci služby **DOBRY NET** internet podľa uváženia poskytovateľa a takéto obmedzenie sa nepovažuje za pozastavenie služby. „Aktuálna ponuka“ je ponuka služieb ktorá je platná v deň podpisu zmluvy o pripojení. „Akciová ponuka“ je ponuka s obmedzenou dĺžkou trvania, toto obmedzenie môže byť stanovené počtom klientov, pre ktorých bude táto ponuka platiť, časovým obdobím, na ktoré je táto ponuka vyhradená, skupinou užívateľov či záujemcov pre ktorých je určená. Táto špecifikácia je súčasťou informácii o predmetnej akciovej ponuke. „Upomienka“ je listina, ktorá môže byť

vystavená poskytovateľom pre účastníka a následne tomuto účastníkovi i zaslaná z dôvodu neplnenia si všetkých záväzkov a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok.

Upomienka má význam výzvy na bezodkladné začatie plnenia si týchto povinností. „Mimoriadna situácia“ je nepredpokladaná situácia vzniknutá počas prevádzky dátovej siete a má za následok jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť. Mimoriadnou situáciou sa rozumie najmä nefunkčnosť z dôvodu výpadku na strane

dodávateľa internetových služieb, výpadku elektrickej energie, nefunkčnosť z dôvodu výpadku niektorého zo zariadení napríklad v dôsledku búrkovej činnosti, či hardwarovej poruchy na niektorom zo zariadení zabezpečujúcich funkčnosť dátovej siete. „Webová stránka“ alebo „Webové sídlo poskytovateľa“ sú stránky poskytovateľa, www.dobrynet.sk, „Kancelária“ -Je miesto, kde sú spracovávané poskytovateľom podklady dodané účastníkmi a zároveň poskytované administratívne služby pre účastníkov, je možné zriaďovať, rušiť a meniť služby využívané zo strany účastníka. Adresy kancelárií sú dostupné na webovom sídle poskytovateľa. „Predajné miesto“ -Je miesto, kde je možné objednať si služby od poskytovateľa. Adresy predajných miest sú dostupné na webovom sídle poskytovateľa.

Článok 2. Popis a rozsah poskytovania služby DOBRÝ NET internet

1. Služba **DOBRÝ NET** internet pozostáva najmä z internetového prístupu a ďalších štandardných a mimoriadnych služieb. Dostupnosť doplnkových a mimoriadnych služieb nie je poskytovateľom ďalej garantovaná. Služba **DOBRÝ NET** internet sa zriaďuje najneskôr do 30 dní odo dňa platnosti zmluvy o pripojení, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Služba poskytuje plnohodnotné pripojenie do internetu prostredníctvom rádia alebo káblovej prípojky. Rýchlosť pripojenia do internetu je alebo nie je garantovaná v závislosti na zvolenom užívateľskom programe, ktorý je špecifikovaný v Tarife, alebo je tento špecifikovaný priamo v predmete zmluvy o pripojení, ak sa jedná o druh pripojenia alebo linky, ktorá nie je zahrnutá v aktuálnej štandardnej ponuke.

2. Služba **DOBRÝ NET** internet je poskytovaná podľa technických možností poskytovateľa len vo vybraných lokalitách a podľa technických možností poskytovateľa. Tieto lokality sú uverejnené na webovej stránke poskytovateľa.

3. Zriadenie služby **DOBRÝ NET** internet prostredníctvom technika poskytovateľa predstavuje inštaláciu rádia s anténou, predvedenie funkčnosti pripojenia prostredníctvom počítača technického pracovníka. Priebeh a rozsah inštalačných prác môže byť po dohode s účastníkom upravený, toto bude zapísané v poznámke zmluvy alebo na samostatnom protokole.

4. Pripojenie zabezpečujúce využívanie služby **DOBRÝ NET** internet je zriaďované ako fixné na účastníkom stanovenom mieste pripojenia. Pokiaľ účastník zažiada o preloženie pripojenia na iné miesto, môže toto poskytovateľ odmietnuť ak na novom mieste službu nie je možné poskytnúť alebo ak účastník nedokáže zabezpečiť potrebný prístup k nehnuteľnosti, či vznikne iná prekážka brániaca preloženiu pripojenia.

Článok 3. Podmienky poskytovania služby **DOBRÝ NET** internet

1. Poskytovateľ poskytuje službu **DOBRÝ NET** internet na základe Zmluvy o pripojení uzavretej s účastníkom. Poskytovateľ a účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejnej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet.

2. Zmluvou o pripojení sa poskytovateľ zaväzuje účastníkovi sprístupniť a poskytovať službu **DOBRÝ NET** internet a účastník sa zaväzuje platiť poskytovateľovi cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby **DOBRÝ NET** internet podľa týchto Všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.

3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že žiadateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa, jeho fakturačnú adresu a vyjadrí súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluve.

4. Poskytovateľ má právo na primerané riadenie dátovej prevádzky v nevyhnutnom rozsahu potrebnom v prípade zákonným spôsobom nariadeného odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu, zo strany príslušného orgánu verejnej moci. Ak je pre takéto riadenie potrebné spracovanie ďalších osobných údajov v zmysle a rozsahu podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, vrátane takéhoto spracovania osobných údajov, účastník týmto so spracovaním takýchto údajov v nevyhnutnom rozsahu súhlasí. Účastník si je tiež vedomý a súhlasí s prípadnými opatreniami vykonanými na riadenie prevádzky Siete, ktoré prijme poskytovateľ primerane k potrebe nediskriminačným spôsobom rovnako pre všetkých Účastníkov za účelom zachovania integrity a bezpečnosti Siete a poskytovaných služieb, minimalizácie alebo eliminovania účinkov alebo následkov dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje v záujme ochrany integrity siete právo na blokovanie vybraných služieb a protokolov a to najmä s ohľadom na vznik a následnú elimináciu prípadných útokov (napríklad DDoS) alebo inej komunikácie spôsobujúcej neúmerné zaťaženie siete (článok 4 ods. 1 písm. a) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).

5. Poskytovateľ úmyselne alebo vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete a jednotlivých Tarifov, ktoré by mohli ovplyvniť služby prístupu k Internet-u alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených v bode 4 tohto článku; vo všeobecnosti akékoľvek obmedzenie rýchlosti, kvality Siete môže mať dočasne za následok čiastočnú alebo úplnú nedostupnosť obsahu, aplikácií a iných služieb (článok 4 ods. 1 písm. b) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).

6. Maximálna, Priemerná a Minimálna rýchlosť je pre každý Tarif stanovená individuálne podľa nasledovného vyčíslenia. Priemerná a Minimálna rýchlosť je pomerne závislá od deklarovanej Maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je uvedená v platnej Tarife. Priemerná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť predstavujúca najmenej 85% z maximálnej rýchlosti a je rátaná ako priemer za sledovaných 24 hodín ako celku. Minimálna rýchlosť je rýchlosť sťahovania a odosielania dát, ktorá predstavuje najmenej 40% z maximálnej rýchlosti. Táto môže byť dosahovaná krátkodobo v záťažových špičkách siete (článok 4 ods. 1 písm. d) Nariadenia EP a Rady č. 2015/2120).

Článok 4. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:

1.1 Na uzavretie Zmluvy o pripojení za podmienok, stanovených v týchto Všeobecných podmienkach a poskytnutie služby **DOBRY NET** internet v rozsahu dohodnutom v Zmluve o pripojení, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Zmluvy o pripojení resp. Aktuálnej ponuky, ak v zmluve nie je dohodnuté inak.

1.2 Na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá účastník v zmysle článku 11. týchto Všeobecných podmienok.

1.3 Na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil. Prerušenie elektrického napájania rádia sa nepovažuje za poruchu.

1.4 Na vrátenie pomernej časti ceny ak je toto uvedené v zmluve o pripojení, vo výške uvedenej v Zmluve, za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia poskytovateľom v súlade s týmito podmienkami. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

1.5 Uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby alebo zariadení a to osobne príp. osobou splnomocnenou v zmysle Reklamačného poriadku.

2. Účastník je povinný:

2.1 Ak účastník nie je majiteľom alebo správcom priestorov a rozvodov potrebných pre umiestnenie a pripojenie zariadenia, je povinný tieto priestory zabezpečiť, vrátane príslušných povolení a súhlasov pre umiestnenia zariadenia a vedenia káblovej trasy.

2.2 Účastník je povinný zálohovať všetky údaje zo svojich informačných systémov vždy počas doby výkonu servisu alebo počas akýchkoľvek zásahov poskytovateľa do jeho zariadení uskutočnených na základe Zmluvy o pripojení, týchto Všeobecných podmienok alebo v súvislosti s nimi. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti poskytovateľa, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný prípadnú vzniknutú škodu účastníkovi ani len čiastočne nahradiť.

2.3. Užívať službu **DOBRY NET** internet iba v súlade s príslušnou Zmluvou o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami.

2.4. Platiť cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby **DOBRY NET** internet v súlade so Zmluvou o pripojení, Všeobecnými podmienkami. Prípadné nedodržanie tohto bodu bude viesť k obmedzeniu alebo pozastaveniu prístupu k službe. Pri znovu pripojení k zaplateniu zmluvnej pokuty podľa Cenníka.

2.5. Uhradiť poskytovateľovi cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých cenách v prípade, že odstúpi od Zmluvy o pripojení a už sa začali práce spojené so sprístupnením služby **DOBRY NET** internet.

2.6. Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré spĺňajú technickú špecifikáciu poskytovateľa a sú odporúčané poskytovateľom na pripojenie do **DOBRY NET** internet.

2.7. Ihneď ohlásiť poruchy služby **DOBRY NET** internet, resp. poruchy, ktoré vzniknú na telekomunikačnom zariadení, na tel. čísle uvedenom v aktuálne platnom Reklamačnom poriadku ku dňu vzniku potreby vykonania hlásenia. V opačnom prípade nie je možné uplatňovať nárok na reklamáciu kvality služby, nakoľko nebola ohlásená porucha ktorá by mala byť odstránená.

2.8. Poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného telekomunikačného zariadenia a umožňovať prístup k prípojnému vedeniu a dovoliť jeho použitie pracovníkom poskytovateľa, ktorí potrebujú využiť spojenie pri výkone svojej práce a riadne sa preukážu.

2.9. Starostlivo zvážiť zvolenú úroveň zabezpečenia svojho počítača antivírusovým programom, nakoľko táto zásadne vplýva na bezpečnosť počítača pripojeného do siete **DOBRY NET** internet.

2.10. Účastník sa zaväzuje využívať služby **DOBRY NET** internet len pre svoje súkromné alebo podnikateľské účely v dohodnutom rozsahu vyhradenom v zmluve o pripojení. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu internetového pripojenia, či akúkoľvek inú službu poskytnutú v rámci služby **DOBRY NET** internet, tretej strane ak v zmluve nie je dohodnuté inak.

2.11. Účastník sa zaväzuje využívať internetové pripojenie výhradne pre vlastné účely a zaväzuje sa neprevádzkovať na pripojení, pri ktorom nie je uvedené, že je na takéto účely určené akékoľvek verejne alebo aj neverejne dostupné servery dostupné zo siete Internet ak nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade porušenia tohto bodu je poskytovateľ oprávnený pozastaviť poskytovanie dotknutých služieb a účtovať si náhradu škody vo výške ktorú vypočíta nasledovne: cena dotknutých poskytovaných služieb krát obdobie po ktoré mohlo dochádzať k zneužívaniu služieb, teda od dátumu podpisu Zmluvy do dátumu pozastavenia takéhoto zneužitia alebo pozastavenia poskytovania služby.

Článok 5. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má okrem ďalších práv, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:

1.1. Overiť identifikačné a iné osobné údaje žiadateľa o uzavretie Zmluvy, ako aj splnenie podmienok pre uzavretie zmluvy spôsobom uvedeným v Článku 3 a Článku 6. týchto Všeobecných podmienok.

1.2. Na zaplatenie ceny za sprístupnenú a poskytovanú službu **DOBRY NET** internet podľa Zmluvy o pripojení.

1.3. Na náhradu škody, spôsobenej účastníkom na verejnej sieti poskytovateľa a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve poskytovateľa.

1.4. Požadovať úhradu fakturovanej sumy mimo štandardné zúčtovacie obdobie minimálne vo výške mesačnej ceny za používanie služby, a to na základe čiastkovej faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote splatnosti 14 kalendárnych dní od vystavenia tejto faktúry, najmä ak účastník :

1.4.1 Je dlžníkom spoločnosti.

1.4.2. Nebude podľa uváženia poskytovateľa v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky.

1.5. Podmieniť poskytnutie služby zložením zábezpeky v prípadoch označených v týchto Všeobecných podmienkach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby alebo v prípadoch ak účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s účastníkom.

1.6.Uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči účastníkovi zo zábezpeky, ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 kalendárnych dní po dni splatnosti faktúry.

1.7. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby **DOBRÝ NET** internet z dôvodu:

1.7.1 Jej zneužívania, aktivít narúšajúcich integritu siete **DOBRÝ NET** internet, najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na prístupové heslá, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie služieb -DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií počítačové infiltrácie (Trójske kone, vírusy, červy), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „etikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.

1.7.2Nezaplatenia splatnej ceny ani v dodatočnej lehote 10 kalendárnych dní odo dňa splatnosti faktúry, napriek predchádzajúcemu náležitému upozorneniu pomocou zaslanej upomienky, a to až do zaplattenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení alebo ako formu upomienky pozastaviť zvolené služby bez predošlého upozornenia a zobrazovať info stránku s upozornením na neuhradené záväzky a ich výšku.

1.7.3. Plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení.

1.8. Zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s týmito podmienkami.

1.9. V závislosti od aktuálneho vyťaženia **DOBRÝ NET** internet, v záujme dosiahnutia čo najvyššej kvality a dostupnosti služby pre všetkých účastníkov, obmedziť aplikácie, ktoré spôsobujú neúmerné zaťaženie siete, a to tak, že sa na týchto aplikáciách prejaví maximálna agregácia linky napriek tomu, že ostatné služby budú dosahovať maximálnu rýchlosť. Ak nie je v zmluve uvedené inak a jedná sa o pripojenie agregovanou rýchlosťou s dynamickou agregáciou. Teda rýchlosť pripojenia nie je garantovaná počas celej doby a vo výnimočných prípadoch môže dochádzať k plošnému zníženiu rýchlostí pripojenia až do úrovne 1/20tiny rýchlosti pripojenia. Za takéto spomalenie nie je považovaná zmena parametrov podľa článku 12, bod 1.22.1.10. Vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení poskytovateľa v záujme udržania či zvyšovania kvality služieb, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné

1.11. Účtovať ceny v zmysle zmluvy o pripojení za obnovenie poskytovania služby **DOBRÝ NET** internet, ktorá bola dočasne prerušená v zmysle bodu 1.4.1. a 1.4.2. tohto článku.

1.12. V prípade, ak dôjde zo strany poskytovateľa k podozreniu zo zneužívania služby, má poskytovateľ nárok na vykonanie kompletného auditu celej siete u účastníka. Účastník je v takomto prípade povinný strpieť takúto kontrolu a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť. V prípade takéhoto podozrenia môže poskytovateľ účastníka k súčinnosti vyzvať alebo písomne alebo prostredníctvom presmerovania http dotazov na info stránku zobrazujúcu takúto výzvu. Pokiaľ účastník odmietne umožniť vykonanie takejto kontroly, má sa za to, že služba zneužívaná bola a zmluvná pokuta sa vyráta podľa nasledovného vzorca: 100 x cena aktuálneho paušálu = výška zmluvnej pokuty.

2. Za zneužívanie služby sa považuje najmä:

2.1. Ak sa dodatočne po uzavretí Zmluvy o pripojení preukáže, že účastník je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku, poskytujúceho elektronické komunikačné siete alebo služby.

2.2. Ak účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy či výhražných informácií, ako aj výhražného anonymného volania.

2.3. Ak účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení na narušenie siete **DOBRÝ NET** internet, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti **DOBRÝ NET** internet; účastník sa pokúsi o preťaženie siete **DOBRÝ NET** internet akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete **DOBRÝ NET** internet.

2.4. Ak neoprávnene zasiahne do rádiového zariadenia alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

2.5. Ak pripojí telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená TÚ SR a ktoré nespĺňa technickú špecifikáciu poskytovateľa, nebolo odporúčané poskytovateľom na pripojenie do siete **DOBRÝ NET** internet, a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí.

2.6. Ak používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania.

2.7. Ak pripojenie do internetu či akúkoľvek ďalšiu službu siete **DOBRÝ NET** internet využije inak, než je stanovené v Zmluve o pripojení a zmluvných podmienkach, najmä ak poskytne túto službu tretej strane bez výslovného súhlasu poskytovateľa.

3. Poskytovateľ je povinný:

3.1. Vopred oznámiť účastníkom verejných elektronických komunikačných služieb, buď priamo prostredníctvom e-mailu zaslaného do emailovej schránky účastníka, alebo prostredníctvom webovej stránky www.dobrynet.sk plánované obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby **DOBRY NET** internet. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

3.2. Oznámiť mesiac vopred najmä zmeny v spôsobe vykonávania platieb, alebo fakturačných postupoch.

3.3. Oznámiť účastníkovi technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do siete **DOBRY NET** internet a to najmä adresu IP vrátane prislúchajúcich parametrov.

3.4. Oznámiť mesiac vopred zmeny v kontaktných údajoch poskytovateľa a to najmä v kontaktoch na technickú podporu.

3.5. Odstrániť poruchy vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie služby **DOBRY NET** internet, ktoré vznikli na strane poskytovateľa

Článok 6. Uzavretie Zmluvy o pripojení

1. Žiadateľ o službu **DOBRY NET** internet má právo na uzatvorenie Zmluvy o pripojení na príslušnom predajnom mieste poskytovateľa alebo na mieste montáže u žiadateľa.

2. Zmluva o pripojení môže byť uzavretá len s jedným účastníkom.

3. Poskytovateľ má právo po uplynutí doby viazanosti uvedenej v Zmluve o pripojení služby **DOBRY NET** internet účtovať cenníkovú (štandardnú) cenu, ktorá je vyššia ako cena služby užíwanej počas viazanosti na dobu určitú.

4. Ak doba, na ktorú sa služba **DOBRY NET** internet bude poskytovať nie je v Zmluve o pripojení určená platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas.

5. Zmluvu o pripojení podpisuje priamo účastník alebo jeho splnomocnený či zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný sa preukázať originálom alebo overenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje zmluvu jej štatutárny orgán zapísaný do príslušného obchodného alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho orgánu na plnomocenstve musí byť úradne overený.

6. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení so žiadateľom, ak žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRY NET** internet alebo ak nepredloží všetky doklady požadované poskytovateľom na jej uzavretie. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení tiež v prípade, ak žiadateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Zmluve o pripojení, Všeobecných podmienkach, pretože je dlžníkom poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku, alebo ak niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy o pripojení s ním, alebo Zmluvu o pripojení z tohoto dôvodu vypovedal.

7. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť Zmluvu o pripojení tiež v prípade, ak je poskytovanie verejnej služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné.

8. Zmluva o pripojení nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami.

Článok 7. Zmena Zmluvy o pripojení

1. Zmluvu o pripojení je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve o pripojení.

2. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 30 dní od obdržania písomného, emailového alebo faxového návrhu na zmenu Zmluvy o pripojení oznámiť účastníkovi akceptáciu alebo odmietnutie zmeny zmluvy. Aplikácia samotnej zmeny zmluvy je považovaná za akceptáciu tejto zmeny.

3. Akceptáciou návrhu účastníka na zmenu zmluvy zo strany poskytovateľa sa návrh na zmenu stáva platne uzatvoreným dodatkom Zmluvy o pripojení.

4. Písomná forma dodatku k Zmluve o pripojení sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Všeobecných podmienok alebo zmenu ceny služby **DOBRY NET** internet zo strany poskytovateľa. V takomto prípade je dodatok k Zmluve o pripojení s účastníkom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny. A za dodatok ku zmluve sa považuje samotná zmena vo Všeobecných podmienkach alebo v Tarife služby **DOBRY NET** internet.

5. Poskytovateľ je povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa má podľa rozhodnutia poskytovateľa účastníka týkať, a to spôsobmi stanovenými poskytovateľom (napr. prostredníctvom predajného miesta poskytovateľa, internetových stránok poskytovateľa, uvedením informácie na faktúre alebo inými spôsobmi podľa úvahy poskytovateľa), a to najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena zmluvy, ktorá objektívne spôsobuje

obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve o pripojení. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírenie služieb, nahradenie pôvodných služieb novými službami, trvalom znížení ceny služieb, zmenách služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči poskytovateľovi, zvýšenie kvality služieb, zmene názvu, rozsahu a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť či účastník je povinný služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je poskytovateľ oprávnený oznámiť účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými poskytovateľom (napr. prostredníctvom predajného miesta poskytovateľa, internetových stránok poskytovateľa alebo inými spôsobmi podľa úvahy poskytovateľa), a to najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny takýchto zmluvných podmienok.

6. Dohoda o zmene zmluvných podmienok medzi poskytovateľom a účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia služieb alebo služieb počas účinnosti zmeny zmluvných podmienok, s ktorými bol účastník oboznámený podľa bodu 5. tohto článku všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny zmluvných podmienok.

7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na predaj alebo zlúčenie podniku / spoločnosti v zmysle platnej legislatívy SR. Nakoľko tento krok neznamena žiadne zhoršenie podmienok pre účastníka, tento sa nepovažuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok.

8. Účastník, ktorý nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo písomnou formou zažiadať o zmenu týchto podmienok a dohodnúť si tak individuálne zmluvné podmienky, a to doručením písomnej žiadosti o zmenu v týchto podmienkach najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak toto nebude zo strany poskytovateľa možné, má následne účastník právo odstúpiť od Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do 30 dní od dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu doručenia tohto oznámenia o odstúpení na základe nesúhlasu so zmenami zmluvných podmienok.

9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne jednostranne zmeniť cenu za poskytovanie služby **DOBRY NET** internet na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech účastníkov služby **DOBRY NET** internet (tzv. akcie). V takom prípade poskytovateľ o tejto zmene upovedomí účastníkov prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov alebo iným vhodným spôsobom pred dňom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny ceny Tarify služby **DOBRY NET** internet.

10. Zmena v predmete Zmluvy o pripojení je prípustná bez rozdielu, či sa na Zmluvu o pripojení vzťahuje záväzok alebo nie. V prípade trvajúceho záväzku je možná zmena s podmienkou, že sa bude jednať o zmenu na Tarif s rovnakou alebo vyššou mesačnou cenou, ako je cena aktuálneho

programu. V prípade zmeny Tarifu na Tarif s nižšou mesačnou cenou, ako je aktuálny Tarif počas trvajúceho záväzku bude účastníkovi účtovaný manipulačný poplatok v zmysle Cenníku. Na základe zmeny Zmluvy o pripojení môže byť účtovaný spracovateľský poplatok, či ďalšie poplatky, ak tieto obsahuje zvolený Tarif, alebo prípadná využitá akcia.

Článok 8. Zmena v osobe účastníka

1. K zmene v osobe účastníka môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve o pripojení, podpísaného.

1.1. Účastníkom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy o pripojení.

1.2. Novým účastníkom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje.

1.3. Poskytovateľom, ako poskytovateľom služby.

2. Podmienkou uzavretia dodatku k Zmluve o pripojení, ktorým sa mení osoba účastníka, je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy o pripojení sú voči poskytovateľovi uhradené všetky splatné ceny za verejné služby poskytnuté účastníkovi v rámci služby **DOBRY NET** internet a nový účastník spĺňa všetky podmienky podľa týchto Všeobecných podmienok.

Článok 9. Zánik Zmluvy o pripojení

1. Zmluva o pripojení zaniká:

1.1. uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá ak sa jedná o zmluvu n dobu určitú,

1.2. písomnou dohodou zmluvných strán,

1.3. výpoveďou Zmluvy o pripojení podanou účastníkom alebo poskytovateľom,

1.4. odstúpením od Zmluvy o pripojení zo strany poskytovateľa,

1.5. smrťou alebo zánikom účastníka.

2. Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú, na ktorú sa nevzťahuje žiadna zmluvná viazanosť môže účastník vypovedať:

2.1. z akéhokoľvek dôvodu alebo,

2.2. aj bez udania dôvodu.

3. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu o pripojení jednostranne bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú:

3.1. ak poskytovateľ ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby alebo ak nie je prevádzka služby rentabilnou,

3.2. z dôvodu modernizácie verejných elektronických komunikačných služieb, s ktorou je spojené poskytovanie služby **DOBRY NET** internet podľa uzavretej Zmluvy oprípojením,

3.3. ak si účastník preukázateľne neplní záväzky ktoré jej podpisom Zmluvy vznikajú,

3.4. ak poskytovateľ na základe technických zistení príde k záveru, že účastník využíva pripojenie v rozpore so Zmluvou,

3.5. odstúpením od zmluvy z dôvodov uvedených v § 44 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

4. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.

Výpovedná lehota sa nevzťahuje na prípady porušenia zmluvných bodov, na základe ktorých môže dôjsť i k porušovaniu všeobecne platných právnych predpisov alebo ak je konanie účastníka v rozpore s dobrými mravmi, alebo pri vypovedaní zmluvy podľa bodu 3 tohto článku. Vtedy môže poskytovateľ na základe tohto zmluvu jednostranne vypovedať s okamžitou platnosťou.

5. Poskytovateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:

5.1. účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj zneďbanlivosti,

5.2. účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 30dní po dni splatnosti,

5.3. účastník pripojí telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov, a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená poskytovateľom, ktoré nespĺňa technickú špecifikáciu poskytovateľa, nie je odporučený poskytovateľom na začlenenie do siete **DOBRY NET** internet, a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,

5.4. účastník opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,

5.5. účastník opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení, alebo zneužíva verejnú službu,

5.6. bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej verejnej služby. V takom prípade písomné oznámenie o zrušení verejnej služby je poskytovateľ povinný zaslať účastníkovi najneskôr 20 dní pred dňom zrušenia služby; k zániku Zmluvy o pripojení dochádza ku dňu účinnosti zrušenia verejnej služby,

5.7. sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve o pripojení dodatočne preukážu, ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy pre poskytovateľa,

5.8. je účastník insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak účastník vstúpil do likvidácie,

5.9. pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s účastníkom sú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,

5.10. účastník, ktorý požiadal o dočasné prerušenie poskytovania služieb, najneskôr posledný pracovný deň lehoty, počas ktorej bolo poskytovanie služieb dočasne prerušené, nepožiada spôsobom podľa Všeobecných podmienok o opätovné využívanie služieb.

6. Odstúpením od Zmluvy o pripojení zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť okrem prípadu podľa bodu 7 tohto článku posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručený druhej strane; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany. Za deň doručenia sa pre účel tohto bodu počíta deň prevzatia zásielky v prípade doporučenej zásielky alebo najneskôr pätnásť deň odo dňa odoslania listovej zásielky, ak sa táto poskytovateľovi nevráti ako nedoručiteľná.

7. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom služby **DOBRY NET** internet, alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o pripojení. Zmluva o pripojení taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola účastníkom služby **DOBRY NET** internet.

8. Poskytovateľ je oprávnený okamžite, ako sa dozvie o skutočnosti, že účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby **DOBRY NET** internet.

9. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania služby na základe odstúpenia od Zmluvy o pripojení podľa predchádzajúcich bodov.

10. Účastník nemá pri akejkoľvek forme ukončenia zmluvy o pripojení (ani zo strany účastníka ani zo strany poskytovateľa) nárok na žiadnu náhradu nákladov spojených so zriadením služby **DOBRY NET** internet.

11. V prípade trvajúceho záväzku (viazanosti) Zmluvy je možné Zmluvu vypovedať pred uplynutím doby záväzku zo strany klienta pod podmienkou úhrady vzniknutej škody a to v sume 99€ podľa platného cenníka. Celá sankcia môže byť upravená, pozmenená alebo doplnená v zmysle individuálnej dohody s účastníkom.

12. Pre prípad uzavretia zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje poskytovateľ účastníka, že:

a) účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy,

b) účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u poskytovateľa v listinnej podobe; na uplatnenie práva účastníka na odstúpenie od zmluvy stačí jednoznačne písomne formulované vyhlásenie účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy,

c) účastník môže na odstúpenie od zmluvy použiť formulár, ktorý je dostupný online na stránke: <https://www.dobrynet.sk/faq/>

d) ak účastník odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Článok 10. Cena a platobné podmienky

1. Cena za službu je dojednaná v Zmluve o pripojení.

2. Pri výpovedi alebo odstúpení od Zmluvy o pripojení zo strany účastníka alebo pri odstúpení od zmluvy zo strany poskytovateľa, sa účastníkovi pri predplatení služieb nevracia pomerná časť cien, ktorá prislúcha obdobiu po ktoré už služba bola účastníkovi poskytovaná.
3. Všetky ceny za poskytnutie služby **DOBRY NET** internet sú účastníkovi vyúčtované spravidla mesačne, tzv. faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak či osobitným interným predpisom určené inak.
4. Účastník je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované verejné telekomunikačné a ostatné prislúchajúce služby, HW a ostatné príslušenstvo v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní, faktúre, termíne v splátkovom kalendári, resp. upomienke.
5. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania všetkých platieb účtovaných účastníkovi zodpovedajúci príslušnej úrokovej sadzbe zverejnenej Národnou Bankou Slovenska pre dotknuté obdobie z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
6. Ak nie je faktúra uhradená včas, je účastníkovi doručená upomienka. Upomienka môže byť vo forme SMS, emailu, listu zaslaného poštou, zobrazenia info stránky.
7. Každá odoslaná upomienka je spoplatnená individuálne v zmysle Cenníku. Cena upomienky nepredstavuje sankciu za neuhradenie dlžnej čiastky, ale náklad na vystavenie a doručenie upomienky.
8. Ak dôjde k obmedzeniu služby **DOBRY NET** internet z dôvodu neuhradenia faktúr vystavených poskytovateľom, nepovažuje sa toto za úplné pozastavenie služby a teda poskytovateľovi nezaniká nárok na účtovanie poplatkov ktoré vyplývajú účastníkovi zo zmluvy o pripojení. Takéto obmedzenie je považované len za ďalšiu sankciu z dôvodu neuhradenia faktúr.
9. Účastník môže osobitným dokladom splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené účastníkovi a zasielané na adresu určenú v Zmluve o pripojení (ďalej len „adresát“). Účastník výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované verejné služby vyúčtované v príslušnom vyúčtovaní bude uskutočnená v lehote splatnosti. Záväzok účastníka zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet poskytovateľa.
10. Účastník je povinný pre správnu identifikáciu platby uskutočniť platbu so správnym variabilným symbolom. Ak tak nespraví a nezabezpečí ani včasnú identifikáciu platby, ktorú nie je podľa variabilného symbolu možné

identifikovať a následne obdrží upomienku, táto sa považuje za oprávnenú a účastník sa zaväzuje znášať prípadné poplatky súvisiace s upomienkou.

11. Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované verejné služby.

12. Pri prerušení poskytovania služby **DOBRÝ NET** internet, trvajúcom nepretržite dlhšie ako 96 hodín od nahlásenia poruchy, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, poskytovateľ vráti pomernú časť z už i zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife služby **DOBRÝ NET** internet alebo v Zmluve o pripojení. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí takéto prerušenie na telefónnom čísle technickej podpory, a že pri lokalizácii a odstraňovaní poruchy poskytne potrebnú súčinnosť a účastník si uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby **DOBRÝ NET** internet. Doba prerušenia poskytovania služby **DOBRÝ NET** internet sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a poskytovateľom overené a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. V prípade, ak bolo odstránených viacero porúch trvajúcich dlhšie ako 96 hodín od nahlásenia takejto poruchy v tom istom fakturačnom období, môže účastník uplatňovať vrátenie pomernej časti ceny za každú poruchu, ktorá trvala nepretržite dlhšie ako 1 kalendárny deň.

13. Poskytovateľ má nárok na úhradu nákladov ktoré v spojitosti so zriadením služby DOBRÝ NET internet vzniknú a to najmä úhradu zriaďovacieho poplatku, použitého materiálu, vykonaných montážnych a inštalačných prác a cestovných nákladov.

14. Ak účastník odstúpi od návrhu na uzatvorenie Zmluvy o pripojení a poskytovateľ už začal práce spojené so zriadením, je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi zriaďovací poplatok podľa platnej Tarify služby DOBRÝ NET internet so zohľadnením všetkých aj dodatočných nákladov na prípadnú demontáž už začatej inštalácie.

15. Poskytovateľ má nárok na úhradu Cenníkom stanovenej čiastky za prenájom, ktorý je účastníkovi za účelom využívania internetového pripojenia zapožičaný. Jedná sa o všetky aktívne prvky, teda najmä klientskú jednotku, switche, routery, wifi routery a pod.

16. Poskytovateľ má nárok na úhradu nákladov spojených so spracovaním zmlúv a ich zmien, s vystavovaním opisov dokladov, s doručovaním listových zásielok a odosielaním SMS správ v rozsahu a výške stanovenej Cenníkom.

17. V prípade zmeny odberného miesta počas trvajúceho záväzku (viazanosti) Zmluvy, na miesto na ktorom nie je možné službu poskytovať - podľa článku 2 bodu 4, nastane výpoveď Zmluvy zo strany klienta. Poskytovateľ je v takomto prípade predčasnej výpovede Zmluvy počas

viazanosti oprávnený nárokovať si poplatok 59€ za počiatočnú inštaláciu služby.

Článok 11. Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:

1.1. informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií

1.2. údaje komunikujúcich strán,

1.3. prevádzkové údaje súvisiace s verejnými elektronickými komunikačnými službami. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v zozname účastníkov.

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

3. Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Regulačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov.

4. Poskytovateľ je povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.

5. Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí inými osobami ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom elektronickej komunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú:

5.1. pôvodcu zlomyselného volania,

5.2. pôvodcu šírenia poplašnej správy alebo výhražných informácií,

5.3. pôvodcu volania zneužívajúceho verejnú elektronickú komunikačnú službu využitím telekomunikačného zariadenia vo svoj prospech na ujmu podniku alebo tretej osoby

5.4. koncových telekomunikačných zariadení, z ktorých sa uskutočnili volania podľa bodov 5.1. až 5.3

6. Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o pripojení je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.

7. Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 57 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby, alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov a kategória prístupu k sieti pre účely:

7.1. uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia

7.2. fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok

7.3. vypracovania zoznamu účastníkov

7.4. podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania

7.5. spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách

8. Poskytovateľ je oprávnený používať tieto údaje pre účely prevádzkovania verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo prepojenia sietí alebo prístupu k sieti, výberu iného podniku, marketingové účely a k poskytovaniu verejnej telefónnej služby a súvisiacich činnosti. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať tieto údaje za účelom ich prenosu mimo územia SR v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

9. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje účastníka počas trvania zmluvného vzťahu aj po skončení zmluvného vzťahu, ak je to potrebné na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

10. Poskytovateľ je oprávnený získavať, spracúvať, poskytovať a prenášať prevádzkové a lokalizačné údaje užívateľa na marketingové účely.

11. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať a poskytnúť údaje účastníka, vrátane osobných údajov tretej osobe za účelom vymáhania pohľadávok, resp. uplatnenia zákonných práv alebo chránených záujmov, uplatnenia právnej zodpovednosti dotknutej osoby, napr. postúpenie pohľadávok a to aj po skončení zmluvného vzťahu.

12. Poskytovateľ je oprávnený poveriť spracúvaním osobných údajov tretiu osobu (sprostredkovateľa), ktorý bude spracúvať osobné údaje v súlade s

príslušnými ustanoveniami zák.č.428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov, v mene poskytovateľa alebo priamo spracúvať pre účely napr. marketingovej komunikácie, výroby a distribúcie propagačných materiálov; vymáhania a inkasovania pohľadávky poskytovateľa voči Účastníkovi ako aj pre prípadné potreby Účastníkov týkajúce sa vybavenia ich žiadosti o poskytnutie výpisov prenesených dát a pod. Sprostredkovateľ alebo poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a za podmienok dojednaných s poskytovateľom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Článok

12. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

1. Rozsah zodpovednosti poskytovateľa:

1.1. Poskytovateľ zodpovedá účastníkovi za škody, ktoré mu poskytovateľ spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich jemu z platnej Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o pripojení a Všeobecných podmienkach.

1.2. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia verejnej elektronickej komunikačnej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za verejnú elektronickej komunikačnú službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť účastníkovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú verejnú elektronickej komunikačnú službu.

1.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené účastníkovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je účastníkovi poskytovaná verejná telekomunikačná služba alebo výpadkom tejto služby.

1.4. Poskytovateľ nezodpovedá za výpadok alebo obmedzenie služieb **DOBRY NET** internet ani za následné škody a prípadný ušlý zisk, ktoré účastník spôsobil nekorektným zásahom v delegovanej administrácii služieb elektronickej pošty, webhostingových služieb alebo doménových služieb.

1.5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli účastníkovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ a nezodpovedá za bezpečnosť, poškodenie či zneužitie obsahu údajov, informácií, elektronických súborov a dát prenášaných a vystavených prostredníctvom siete internet alebo siete **DOBRY NET** internet v súvislosti s využívaním služby **DOBRY NET** internet počas prenosu aj bez prenosu sieťou.

1.6. Poskytovateľ nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť ako aj za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií,

pochádzajúcich zo siete internet alebo **DOBRY NET** internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo poskytovateľom.

1.7. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré účastník spôsobí v sieti internet, **DOBRY NET** internet alebo tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ, zdieľaním nelegálneho SW, filmov, hudby a iných údajov alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, služby **DOBRY NET** internet, alebo iným neoprávneným konaním.

1.8. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá podľa Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok, nahradiť účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk.

1.9. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností poskytovateľa bolo spôsobené konaním účastníka. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

1.10. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť účastníkovi škodu buď finančne, alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

1.11. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prezradením hesla k pripojeniu účastníkov.

1.12. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve poskytovateľa a prostredníctvom ktorých je služba **DOBRY NET** internet poskytovaná.

1.13. Na registráciu domény druhej úrovne účastník nemá právny nárok. Je možná len za podmienok definovaných správcom národnej domény „.sk“ (SK-NIC). Podmienky je možné získať na internetovej adrese www.sk-nic.sk.

1.14. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho dátovej sieti **DOBRY NET** internet, ktoré poskytujú tretie strany.

1.15. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá:

1.15.1. za škodu, ktorá vznikla z dôvodu vírusu, ktorý obsahoval e-mail účastníka, alebo bol súčasťou e-mail-u účastníka alebo prehliadanej stránky

1.15.2. za škodu ktorá vznikla vymazaním e-mailu, ktorý bol antivírusovým alebo antispamovým softwarom identifikovaný ako zavírený či nevyžiadaný e-mail a to aj v prípade, že e-mail v skutočnosti nebol vírusom infikovaný alebo bol očakávaný a v poriadku

1.15.3. za stratu alebo poškodenie údajov, informácií, elektronických súborov a dát účastníka ani za prípadný ušlý zisk.

1.16. Poskytovateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností účastníka bolo spôsobené konaním poskytovateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol poskytovateľ povinný. Poskytovateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

1.17. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia elektronickej správy pomocou elektronickej pošty, ak toto bolo spôsobené treťou stranou, alebo akýmikoľvek obmedzeniami v nastavení smtp resp. pop3 v sieti **DOBRY NET** internet alebo internet.

1.18. V prípade, ak je služba poskytovaná s agregáciou alebo (a) s FUP, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov služby. Z uvedených dôvodov zaručuje poskytovateľ účastníkovi v prípade služby poskytovanej s agregáciou alebo FUP časovú dostupnosť služby, nie však kapacitnú dostupnosť služby.

1.19. S ohľadom na charakter siete **DOBRY NET** internet a jej hardwarové riešenie, môžu byť parametre niektorých služieb závislé na počasí a poveternostných podmienkach. Poskytovateľ neručí preto za ich úplné dodržanie za každých podmienok s ohľadom na uvedenú skutočnosť, zároveň sa ale zaväzuje všetkými dostupnými prostriedkami, ktoré nebudú mať vplyv na ekonomiku prevádzky služby tieto vplyvy minimalizovať a potláčať pre zabezpečenie čo najoptimálnejších parametrov služieb poskytovaných v rámci siete **DOBRY NET** internet.

1.20. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody, ktoré vznikli účastníkovi služby **DOBRY NET** internet, alebo tretej osobe v súvislosti s využívaním služby **DOBRY NET** internet, spôsobené nedostatočnou ochranou PC, resp. rádiovkej prípojky pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií.

1.21. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá je spôsobená účastníkovi používaním služby, resp. zariadením, umožňujúcim prístup do siete Internet, ktoré bolo namontované v súlade s rozhodnutím účastníka po oboznámení so všetkými podmienkami a požiadavkami montáže.

1.22. Poskytovateľ nie je zodpovedný za výpadky spôsobené mimo jeho siete, ale zaväzuje sa ich čo najrýchlejšie odstrániť ak je toto v jeho možnostiach.

1.23. Poskytovateľ dáva účastníkovi do užívania klientské zariadenie a prípadný ďalší HW. Poskytovateľ poskytuje HW, účastník zabezpečuje jeho revízie. Nakoľko je HW montovaný pre účely a spôsobom stanoveným účastníkom, preberá zároveň plnú zodpovednosť za prevádzku týchto zariadení a je povinný nahlásiť akúkoľvek závalu či iný stav na HW, ktorý by mohol spôsobiť technické problémy či majetkové alebo iné škody, ujmy.

1.24. V prípade, ak je niektorá časť siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba **DOBRY NET** internet závislá na ostrovnom systéme napájania (solárny systém) bez vlastnej elektrickej prípojky, môže byť celková prevádzka, kvalita a dostupnosť služby ovplyvnená (v súlade s bodom 1.19.tohto článku) poveternostnými podmienkami a to najmä slnečnosťou dní a od toho vyplývajúcimi rezervami v rámci napájacích systémov. V tomto prípade nie je možné zo strany poskytovateľa garantovať nepretržitosť prevádzky a prípadné odstávky služby v dôsledku výpadku napájania nie sú chápané ako porucha a tiež sa nezarátavajú do poskytovaných garancií dostupnosti a kvality služieb.

2. Rozsah zodpovednosti účastníka:

2.1. Účastník, ktorý neoprávnene využíva službu **DOBRY NET** internet alebo telekomunikačné zariadenia poskytovateľa, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify služby **DOBRY NET** internet za čas neoprávneneho využívania služby, resp. telekomunikačného zariadenia.

2.2. Podľa § 66 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočíнал tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku služieb alebo sietí a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb, inak zodpovedá za škodu, ktorú tým podniku spôsobil.

2.3. Účastník má právo uplatniť si v prípade poruchy rádiového zariadenia reklamáciu v zákonnej záručnej lehote na mieste predaja.

2.4. Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho telekomunikačnom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré účastník poskytovateľovi spôsobí.

2.5. Účastník nahrádza škodu finančným vyrovnaním; ak však o to poskytovateľ požiada a ak je to možné a obvyklé, účastník nahradí škodu uvedením do pôvodného stavu.

2.6. Účastník zodpovedá za utajenie svojho hesla k akejkoľvek službe **DOBRY NET** internet za jeho zneužitie a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesla je účastník povinný bezodkladne požiadať poskytovateľa o zmenu hesla.

2.7. Účastník je zodpovedný za obsah www stránok či iných prevádzkovaných služieb a serverov, ktoré nahral, vystavuje a prevádzkuje a nesie plnú právnu zodpovednosť.

2.8. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet, **DOBRÝ NET** internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, služby **DOBRÝ NET** internet, alebo iným neoprávneným konaním.

2.9. Účastník zodpovedá za ochranu svojho PC, resp. rádiovej prípojky pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií ako aj za všetky škody ktoré mu v súvislosti s týmto vzniknú.

2.10. Účastník sa zaväzuje skontrolovať softwarový a hardwarový stav svojho koncového zariadenia skôr, ako oznámi poskytovateľovi poruchu funkčnosti služby. V prípade, že bude pri servisnom zásahu po oznámení účastníkom odstránená chyba na jeho strane, ktorá prerušenie funkčnosti spôsobila, je účastník povinný uhradiť v splatnosti čiastku fakturovanú poskytovateľom v zmysle jeho obchodných podmienok a aktuálneho Tarifu a Cenníku.

2.11. Účastník prehlasuje, že všetky zariadenia ako i káblové zvody umiestnené v súvislosti so zariadením alebo akýmkoľvek zmenami internetovej prípojky boli vykonané v súlade s jeho súhlasom a rozhodnutím a na jeho vlastnú zodpovednosť v plnom rozsahu. Účastník berie na vedomie, že ak toto rozhodnutie nebolo v súlade s platnými normami alebo inými bezpečnostnými alebo právnymi predpismi, je za toto zodpovedný výhradne účastník.

Článok 13. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú, resp. požadovanú službu alebo kvality poskytnutej služby či reklamáciu vo veci funkčnosti dodaných zariadení.

2. Reklamácia bude posudzovaná a vybavovaná v zmysle Reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok elektronickej komunikačnej služby DOBRÝ NET internet poskytovateľa služieb, poskytovateľa je neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných podmienok. S ohľadom na prehľadnosť informácií, ktoré obsahuje je tento ako samostatný dokument.

Článok 14. Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré sú poskytovateľ alebo účastník povinní doručiť druhej strane na základe Zákona o elektronických komunikáciách, Zmluvy o pripojení alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení alebo v Reklamačnom poriadku.

Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti aj zaslaním do e-mailovej schránky účastníka. Oznam sa považuje za doručený, ak odosielateľ (t.j. poskytovateľ) dostane do svojej emailovej schránky automatické oznámenie o doručení alebo prečítaní správy.

2. Po uzavretí Zmluvy o pripojení je účastník povinný písomne oznámiť poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je účastník povinný písomne poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre účastníka.

3. V prípade, že účastník v Zmluve o pripojení splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

4. Ak faktúra nie je účastníkovi doručená do 5 dní po skončení fakturačného obdobia je povinný túto skutočnosť oznámiť na adresu poskytovateľa, príp. na kontaktnom telefónnom čísle uvedenom na Zmluve o pripojení. V prípade, že tak účastník v lehote 10 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak účastník v tejto lehote oznámi poskytovateľovi, nedoručenie faktúry, bude mu doručená kópia faktúry.

5. V prípade písomností, upomienok odstúpenia od zmluvy či ďalších úkonov, zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve o pripojení ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe) po 3 dňoch od odoslania zásielky, ak sa táto nevráti odosielateľovi. Rovnako sa zásielka považuje za doručenú aj ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo nebolo možné účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení zistiť a doposlanie nie je možné.

6. Za písomnosti riadne doručené účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok Slovenskej pošty, a.s. Článok 15. Osobitné ustanovenia 1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky, Tarifu a Cenník služby **DOBRÝ NET** internet. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify služby **DOBRÝ NET** internet sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Poskytovateľ bude pri oznamovaní zmeny Všeobecných podmienok a Tarify služby **DOBRÝ NET** internet účastníkom postupovať podľa Článku

7., bodov 5.,6.,7.,8.,9., a to v závislosti od toho, či zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify služby **DOBRY NET** internet bude predstavovať podstatnú zmenu zmluvných podmienok alebo inú zmenu zmluvných podmienok.

Článok 16. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Civilného sporového poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
3. Vzťahy medzi účastníkmi a poskytovateľom, ktoré nie sú upravené v Zákone o elektronických komunikáciách, v platnej Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife služby **DOBRY NET** internet, sa riadia Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb. v platnom znení.

Článok 17. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Žiadosti o zriadenie služby **DOBRY NET** internet, podané pred dňom účinnosti týchto Všeobecných podmienok, sa považujú za návrhy žiadateľov na uzavretie Zmluvy o pripojení. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný najneskôr do 60 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti týchto Všeobecných podmienok uzavrieť so žiadateľom Zmluvu o pripojení, resp. odmietnuť jej uzavretie z dôvodov, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
2. Vzťahy, ktoré vznikli podľa doterajších predpisov a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRY NET** internet medzi poskytovateľom a užívateľmi sa považujú za Zmluvy o pripojení medzi poskytovateľom a účastníkmi v zmysle týchto Všeobecných podmienok.
3. Tieto Všeobecné podmienky dňom účinnosti rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRY NET** internet. 4. Všeobecné podmienky sú zverejnené na mieste predaja, ako aj na webovej stránke poskytovateľa alebo na stránke verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRY NET** internet www.dobrynet.sk.

Článok 18. Alternatívne riešenie sporov

1. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom Úradu pre reguláciu elektronických

komunikácií a poštových služieb (ďalej aj "úrad") na mimosúdne riešenie 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 mimosúdneho 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. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. 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 je upravený zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Článok 19. Hardware používaný pri poskytovaní služby DOBRÝ NETinternet, vlastníctvo a zásahy do inštalácie

1. Zariadenia dodané pri zriadení internetového pripojenia, ktoré sú uvedené na montážnych a odovzdávacích protokoloch ostávajú majetkom poskytovateľa a sú účastníkovi zapožičané. Tieto je účastník povinný pri ukončení zmluvy kompletné a v nepoškodenom stave vrátiť v kancelárii / predajnom mieste spoločnosti do 10 dní od ukončenia zmluvy. Ak v uvedenej lehote nedôjde k ich odovzdaniu, vyjadruje účastník záujem o odkúpenie zariadení. Účastník je povinný strpieť pri ich odovzdaní otestovanie, inak nesie zodpovednosť za prípadné dodatočne zistené vady.

2. Výzva na odovzdanie zariadenia je považovaná za jednoúčelové poverenie na zásah do klientskej prípojky a jej demontáž. Pri tomto úkone, výhradne na základe výzvy tak nebude účtovaná žiadna sankcia za zásah do inštalácie prípojky. Ak bude vykonaná demontáž alebo vyzdvihnutie HW technikom spoločnosti, budú práce spoplatnené v zmysle Cenníku v režime nezáručných prác a cestovných nákladov.

3. Akýkoľvek hardware, ktorý sa stáva majetkom účastníka sa ním stáva výhradne na základe riadne vystavenej faktúry po jej úhrade zo strany účastníka.

Článok 20. Záverečné ustanovenie

1. Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby **DOBRÝ NET** internet nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2017 v Trnave

Sky networks s.r.o., so sídlom Kopánková ulica 1108/45, Trnava 917 01, Slovenská republika, IČO: 50351 672 zápis: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 38180/T