

# Všeobecné zmluvné podmienky v sieti WI-NET s.r.o. Hlavná 8/18, Raslavice 08641, IČO: 47 146 192 v súlade so zákonom č. 351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

## Článok 1

### Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti WI-NET s.r.o. (ďalej len VZP) upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet (ďalej len zmluva) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v zmysle Zákona č.351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré prevádzkovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy a upravujú tiež podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti WI-NET s.r.o. (ďalej len WI-NET).

## Článok 2

### Definície pojmov

2.1 **WI-NET** je oprávneným Poskytovateľom verejnej telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet.

2.2 Pre účely Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) sa definujú nasledovné pojmy:

2.2.1 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu.

2.2.2 **Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

2.2.3 **Zmluvné dokumenty** sú Podmienky, Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

2.2.4 **Cena** je cena za služby poskytované Poskytovateľom podľa Zmluvy a Účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Cenníku.

2.2.5 **Cenník** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný spoločnosťou WI-NET. Cenník je dostupný v na internetovej stránke www.winet.sk. Pod pojmom Cenník sa v Zmluve rozumie platná a účinná Cena.

2.2.6 **Dôverné informácie** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné alebo je na základe iných okolností rozpoznatelné, že sú dôverné alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.

2.2.7 **Koncové miesto** je účastnícka prípojka k sieti, koncový bod siete poskytovateľa. Koncové miesto sa nachádza na adrese uvedenej v zmluve ako miesto poskytovania služby.

2.2.8 **Porucha** je stav, ktorý užívateľovi znemožňuje využívať služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.

2.2.9 **Pripojením** sa rozumie pripojenie počítača na sieť za účelom poskytovania služieb.

2.2.10 **Sieť Internet** je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

2.2.11 **Služba** je elektronická komunikačná služba poskytovaná zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy umožňujúca prenos elektronickej komunikácie (dát) v rozsahu a štruktúre platného cenníka.

2.3 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## Článok 3

### Predmet zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služieb je:

3.1.1 Záväzok Poskytovateľa pripojiť počítač na sieť za účelom poskytovania služieb a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve

3.1.2 Záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu podľa Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2 Poskytovateľ poskytuje Službu prístupu do siete Internet ako dátovo a časovo neobmedzenú službu.

3.3 Kompletne vybavenie a doplnkové zariadenia prenecháva Prevádzkovateľ Účastníkovi po uhradení faktúry za pripojenie. V prípade potreby môže Prevádzkovateľ zariadenie meniť, dopĺňať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od Účastníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).

## Článok 4

### Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

4.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

4.2 Poskytovateľ poskytuje Služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť umožňuje ak Poskytovateľ začal poskytovať služby v takejto lokalite.

4.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:

- jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov a v mieste inštalácie nie je vybudované koncové miesto alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite;
- jej uzavretie by bolo v rozpore so Všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi;
- záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu;
- záujemca nesúhlasí s Podmienkami zmluvy.

4.4 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a splní podmienky požadované Poskytovateľom.

4.4 Pre užívanie služby potrebuje Účastník funkčný a nainštalovaný počítač.

## Článok 5

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

5.1 Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa čl. 4.3. Zmluvou sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k Internetu a poskytovať službu uvedenú v zmluve.

5.2 Poskytovateľ je povinný oznámiť Účastníkovi buď písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Zmluvných podmienok alebo poskytovaných služieb a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

5.3 Poskytovateľ je povinný pri uzatvorení zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov podľa čl. 8.

5.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať možnosť platby za pripojenie v splátkach.

5.5 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.

5.6 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak Účastník:

- nezaplatí cenu za poskytované služby v lehote splatnosti, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku zmluvy o pripojení

- iným spôsobom porušuje zmluvné podmienky

5.7 Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka podľa čl. 8.

5.8 Poskytovateľ je povinný:

- poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite

- bezodplatne odstrániť poruchu v poskytovaní služby, ktorú zavini.

## Článok 6

### Práva a povinnosti Účastníka

6.1 Účastník je povinný používať verejnú službu v súlade so zmluvou.

6.2 Účastník je povinný platiť za poskytnutú službu podľa zmluvy.

6.3 Účastník ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, môže Poskytovateľ postupit svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celkovom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

6.4 Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

6.5 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

6.6 Účastník má právo na uzavretie zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie a na poskytnutie verejnej služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa Cenníka.

6.7 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia Poskytovateľom v súlade so všeobecnými podmienkami. Toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

## Článok 7

### Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinností Účastníka, ktoré sú uvedené v čl.6 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušením Zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania Služby pre ostatných užívateľov.

7.2 Pri dátovo neobmedzených službách, ktoré poskytuje spoločnosť WI-NET, sa v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti služby pre všetkých užívateľov, uplatňujú zásady korektného využívania služby, tzv. Fair Using Policy(ďalej len FUP).

Pravidlá FUP zabezpečujú požadovanú kvalitu a rýchlosť internetovej linky každému užívateľovi na základe jeho aktuálneho zaťažovania siete poskytovateľa.

7.2.1 Aplikovanie FUP v praxi znamená, že účastníkovi, ktorý nadmerne zaťažuje sieť (vysoké dátové prenosy), bude automaticky znížená maximálna rýchlosť pripojenia v prípade prenesenia nadmerného objemu prenesených dát počas kalendárneho mesiaca.

7.2.2 Spoločnosť WI-NET upravuje aplikovanie FUP takto: po prenesení 400 GB mesačne klesne maximálna rýchlosť pripojenia na 1 Mb/s download a 1 Mb/s upload pri všetkých poníkaných programoch.

7.2.3 Vo všetkých prípadoch je objem prenesených dát aj po uplatnení zásad FUP neobmedzený a spoločnosť WI-NET ich užívateľom nespomplatiuje.

7.2.4 Ak užívateľ potrebuje vyšší objem dát, je to s konkrétnym užívateľom riešené individuálne podľa jeho skutočnej potreby.

7.3 Účastník sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Účastník nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s tretou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Účastník nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby tretou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v čl.7.2 Podmienok je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške podľa cenníka za každé také porušenie v lehote do 15 dní od zistenia porušenia povinností ustanovených v čl.7.2 Podmienok a Účastník je povinný ju zaplatiť v lehote 14 dní od doručenia vyúčtovanej zmluvnej pokuty.

7.4 Zásahy do siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

## Článok 8

### Spracovanie osobných údajov Účastníka

8.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 122/2013 Z. z. a Zákomom č. 351/2011 o elektronických komunikáciách.

8.2 Poskytovateľ je oprávnený získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú:

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, telefónne číslo

- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa, telefónne číslo alebo

- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, telef. číslo.

za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, za účelom fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a za účelom vypracovania zoznamu účastníkov.

8.3 Doba, počas ktorej sa údaje budú spracovávať, je počas doby trvania zmluvy.

8.4 Poskytovateľ je povinný pri porušení ochrany osobných údajov bezodkladne informovať dotknutých Účastníkov o porušení ochrany osobných údajov, čo môže nepriaznivo ovplyvniť ich osobné údaje alebo súkromie.

8.5 Účastník je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

8.6 Ak Účastník nesplní svoju povinnosť podľa čl. 7.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akékoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

8.7 Účastník podpisom Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov spôsobom uvedeným v Podmienkach.

## Článok 9

### Cena

9.1 Účastník je povinný zaplatiť cenu v pravidelných opakovaných platbách, resp. cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby. Cena za opakované platby sa platí za obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Deň splatnosti je 7. kalendárny deň v aktuálnom mesiaci, v ktorom je služba poskytovaná, ak nie je na faktúre uvedené inak. Faktúra je zasielaná na e-mail účastníka a tiež sa nachádza aj v užívateľskom rozhraní na www.wi-net.sk.

9.2 Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v zmluve. Sadzby cien sú uvedené v Zmluve a jednorazové platby sú uvedené na faktúre.

9.3 Účastník je povinný riadne a včas uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti.

9.4 Účastník je povinný pri úhrade uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu.

9.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu po prerušení skôr, ako Účastník zaplatí cenu znovu pripojenia.

9.6 Účastník nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

9.7 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Účastník je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) Účastníkom vykonanej platby a tiež k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

9.8 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za znovu pripojenie a iné jednorazové platby nevratné.

9.9 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku, resp. zrušenia Zmluvy, musia byť všetky záväzky riadne uhradené.

9.10 **Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy a právo vystavovať faktúry za internetové pripojenie podľa platného cenníka bez ohľadu na to, či Účastník skutočne túto Službu využíval.**

9.11 Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne porucha s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá Účastník alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má Účastník nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že Účastník včas ohlásí takúto poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak a Účastník si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Účastníkom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

9.12 Účastník môže využiť pri úhrade služby tieto spôsoby platby: Prevodom z účtu, Poštovou poukážkou alebo osobne v hotovosti na pobočkách spoločnosti.

### Článok 10

#### Pozastavenie poskytovania Služby

10.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámí Poskytovateľ Účastníkovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

10.2 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Účastník riadne nezaplatí splatnú sumu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi v lehote upravenej v Zmluve, ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy.

10.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia iných Zmluvných podmienok zo strany Účastníka i po jeho náležitom predchádzajúcom upozornení.

### Článok 11

#### Zodpovednosť za škodu

11.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhraní siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídenia alebo odstránenia škody.

11.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nevhodnosťou počítača a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku.

11.3 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Účastníkom odoberanej Služby na jeden mesiac uvedenej v cenníku.

11.4 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

11.4.1 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním technického zariadenia

11.4.2 užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup,

11.4.3 porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl.9.10 Podmienok,

11.4.4 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami,

11.5 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Účastníkovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

11.6 Účastník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete použitím zariadenia, ktoré nebolo prevádzkované Poskytovateľom, pripojením neautorizovaného počítača na sieť alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

11.7 Účastník ani Poskytovateľ nie je zodpovedný zo škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov verejnej správy.

## Článok 12

### Odstraňovanie porúch

12.1 Účastník je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl.6.4 Podmienok.

12.2 Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídenia alebo odstránenia Poruchy.

12.3 Účastník je zodpovedný za Poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Účastníkom podľa čl.7 Podmienok alebo ktorá vznikla mimo Siete na strane Účastníka, vrátane Poruchy v počítači.

12.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl.12.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Účastníka o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

12.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Účastník za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je opakovane zodpovedný Účastník, Poskytovateľ odstráni Poruchu na náklady Účastníka. Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Účastníka, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

12.6 Ak Účastník protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých Účastníkov, Účastník je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

12.7 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ alebo Poskytovateľom určený zmluvný dodávateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Účastník je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

## Článok 13

### Reklamačný poriadok

13.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

13.2 Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny za poskytovanie služieb v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry.

13.3 Účastník je oprávnený písomne reklamovať kvalitu poskytnutej Služby a zariadenia v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia nekvalitnej Služby, inak toto právo zaniká.

13.4 Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 13.2 a 13.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu vyhovieť.

13.5 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote do 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odšle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

13.6 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

13.7 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa čl. 13.6, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

13.8 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledujúcom období alebo iným spôsobom podľa dohody Účastníka a Poskytovateľa.

## Článok 14

### Mlčanlivosť

14.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takého informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

14.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

## Článok 15

### Doručovanie povinností

15.1 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnéj adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené piaty deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinností Účastníka nahlásiť zmenu Kontaktnéj adresy podľa čl. 8.2 Podmienok zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnéj adresy. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na Kontaktnéj adrese (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.

15.2 V prípade, že Účastník splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, 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.

15.3 Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému príjmateľovi v zmysle Poštových podmienok.

#### Článok 16

##### Zmena zmluvy

16.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby a spôsob platby.

16.2 Účastník je oprávnený písomne alebo elektronickou poštou požiadať o zmenu rozsahu poskytovanej Služby podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia.

16.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne oznámiť návrh na zmenu alebo zrušenie poskytovania niektorej zo Služieb alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny alebo zrušenia a zároveň je povinný poskytnúť Úžívateľovi možnosť voľby z ostatných poskytovaných Služieb alebo spôsobov platby. Účastník má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však doručením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo zvolí si inú Službu v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takéhoto zrušenia. Ak si Účastník v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takéhoto zrušenia nezvolil inú službu alebo spôsob platby a ani nevypovedal Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu vypovedať Zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania Služieb k poslednému dňu prebiehajúceho obdobia.

16.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Ceny podľa čl.17 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok alebo Cenníka.

16.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 16.2 až 16.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi obidvoch zmluvných strán.

16.6 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.

#### Článok 17

##### Zmena Podmienok a Cenníka

17.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky alebo Cenník vydaním nových Podmienok alebo Cenníka.

17.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky alebo Cenník, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok alebo Cenníka písomne, elektronickou poštou alebo SMS ( web stránka spoločnosti) o tom upovedomiť Účastníka a nové znenie Podmienok alebo Cenník sprístupniť.

17.3 Ak Účastník nesúhlasí s novými Podmienkami alebo Cennikom, má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania Služieb, najneskôr však doručením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok alebo Cenníka. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok alebo Cenníka. Ak Účastník nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok alebo Cenníka a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa nového Cenníka počnúc dňom nadobudnutia účinnosti nového Cenníka.

#### Článok 18

##### Trvanie a zánik zmluvy

18.1 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania Služieb.

18.2 Účastník má právo od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:

18.2.1 do termínu ukončenia prác na zriadení účastníckej prípojky, je však povinný uhradiť Poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;

18.2.2 ak neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu, alebo rozhodnutím orgánu Európskej únie;

18.2.3 ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznannej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;

18.2.4 ak Poskytovateľ neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa čl. 13.5.

18.3 Účastník má právo odstúpiť od zmluvy v tomto prípade do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa čl. 13.5.

18.3 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak Účastník:

18.3.1 neumožňuje Poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby;

18.3.2 žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;

18.3.3 opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadení alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti;

18.3.4 nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

18.3.5 pripojil na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Poskytovateľa alebo je v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojil;

18.3.6 opakovane porušuje podmienky zmluvy;

18.3.7 opakovane používa sieť spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania.

18.4 Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

18.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou oboch zmluvných strán.

18.6 Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi cenu za poskytovanie služieb a iné ceny a platby podľa zmluvy, a Účastník je povinný ich riadne a včas platiť.

18.7 Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

#### Článok 19

##### Minimálna doba trvania zmluvy – viazanosť

19.1 Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazuje, že zotrvať

v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.

19.2 K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb – v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby a to z dôvodu viazanosti.

19.3 Ak sa Účastník, zaviazaje využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov. Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.

19.4 Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, uhradí Účastník sankciu vo výške **200,- EUR**.

19.5 Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

#### Článok 20

##### Popis ponúkaných služieb, ich rozsah a kvalita

20.1 Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi vysokorychlostné pripojenie k Internetu pomocou technológie WIFI. Infraštruktúra siete Poskytovateľa je postavená na platformách RouterBoard a RouterOS vyvíjaných celosvetovo uznávanou spoločnosťou Mikrotik. Tieto technológie umožňujú Poskytovateľovi zabezpečiť Účastníkovi stabilný a spoľahlivý prenos dát a pripojenie k internetu. Pripojenie je realizované vo voľnom prenosovom pásme 2.4 / 5 GHz. Na jednu Účastnícku zmluvu, teda jeden paušálny poplatok môže Účastník využívať viac zariadení (PC, notebook atď.). V prípade záujmu je možné dodať Účastníkovi klientsky acces point, ktorý dokáže routovať. V prípade záujmu je možné vytvoriť Účastníkovi aj bezdrôtovú domácu sieť.

20.2 Zriadenie v budovách pokrytých sieťou WI-NET zahŕňa zavedenie káblového vedenia do bytu/kancelárie Účastníka, ukončenie účastníckou zásuvkou, nastavenie sieťového pripojenia na počítači, aktiváciu pripojenia v systéme Poskytovateľa. V cene je zahrnutý kábel pre vedenie v byte/kancelárii, avšak len do dĺžky max. 10m a inštalčné práce v byte/kancelárii.

20.3 Zriadenie v ostatných budovách (nepokrytých sieťou WI-NET) zahŕňa prijímacie rádiové zariadenie pre pripojenie k sieti, jeho montáž, zvedenie káblového vedenia do objektu, nastavenie sieťového pripojenia na počítači a aktiváciu pripojenia v systéme Poskytovateľa. V cene je zahrnutá konzola pre uchytenie zariadenia a jej montáž.

20.4 V Cenníku sú uvedené maximálne dosiahnuteľné rýchlosti služieb. Pri rádiovom pripojení je pre dosiahnutie maximálnych rýchlostí nutné, aby malo rádiové zariadenie v mieste inštalácie dostatočne silný a kvalitný signál, a aby medzi ním a prístupovým bodom neboli žiadne prekážky. Na rýchlosť má tiež vplyv intenzita využívania prípojky ak sa cez prípojku prenášajú nadpriemerné objemy dát, rýchlosť prípojky sa môže znížiť.

20.5 Služba sa považuje za funkčnú a dodanú, ak je dostupná na rozhraní. Tým sa rozumie stav, keď:

a) pri rádiovom pripojení (IEEE 802.11 / Wi-Fi): prístupový bod (vysielač), na ktorom je dodávanie služby objednané, je funkčný a umožňuje účastníkovi pripojiť sa, b) pri káblovom pripojení (IEEE 802.3 / LAN): na koncovke alebo zásuvke prívodného kábla je dostupné pripojenie.

20.6 Pri teste rýchlosti s použitím webových speedmetrov musí Účastník brať do úvahy, že tieto ukazujú rýchlosť sťahovania súboru, nie skutočnú rýchlosť pripojenia. Prípojku sa okrem sťahovaného súboru prenáša aj režia, ktorá predstavuje (orientačne) 10% objemu prenosu – údaj nameraný speedmetrom je preto nižší, než skutočná rýchlosť pripojenia. Speedmetrom nameraná rýchlosť je tiež ovplyvnená prenosmi, ktoré môže operačný systém súbežne vykonávať (sťahovanie aktualizácií, vysielanie broadcast paketov, a pod.). Speedmetre na internete zobrazujú rýchlosť po uplatnení agregácie.

20.7 Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi v jednotlivých programoch pripojenia garanciu časovej dostupnosti min. 90%.

20.8 Účastník môže získať všetky informácie ohľadne svojho pripojenia, rýchlosti pripojenia, štatistiky, popis servera a pod. na stránke vytvorenej Poskytovateľom **www.wi-net.sk**.

#### Článok 21

##### Spoločné a záverečné ustanovenia

21.1 Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke Poskytovateľa **www.wi-net.sk**. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Poskytovateľa.

21.2 Účastník v spore s poskytovateľom sa môže obrátiť na Regulačný úrad so žiadosťou o alternatívne riešenie sporov.

21.3 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých Poskytovateľ obdrží originál a Účastník kópiu Zmluvy.

21.4 Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Cenník a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ju slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

21.5 Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1.7.2018.

Prevádzkovateľ:

WI-NET s.r.o.

Ing. Miroslav Goliaš – konateľ

Eva Bartoščíková – konateľ