

## Všeobecné zmluvné podmienky

vydané v súlade so zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č. 513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení

### Článok I.

#### Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb /ďalej len VZP/ v sieti Internet spoločnosti spoločnosti DALNet s.r.o. so sídlom na ul. Jilemnického 20 v Michalovciach, zapísanú v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel sro, vložka číslo 19597/V./ IČO 36759210, ďalej len DALNet/ 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 súlade so zákonom č. 351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i 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 Internet.

### Článok II.

#### Používané vybavenie a zariadenie služby

1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku /ďalej len vybavenie alebo sieť DALNet / sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adaptér/. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od zákazníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej ohode vstupu do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).

#### 2.

Vybavenie pozostáva z:

1. prípojných miest DALNet, z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov LAN DALNet

2. káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie LAN DALNet so sieťami iných subjektov uzol LAN DALNet pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých prípojných miest prípojné miesto /ďalej len prípojka/ pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie zákazníka k uzlu LAN DALNet zariadenie prijímateľa je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k prípojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k prípojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN DALNet. Pripojenie prípojky k uzlu LAN DALNet je také prepojenie prípojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu zákazníka pripojenému k prípojke komunikovať s uzlom LAN DALNet.

#### 3.

Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.

#### 4.

Zákazník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Zákazník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akokoľvek práva v prospech tretích osôb.

#### 5.

Zákazník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich

odstránením.

#### 6.

Zákazník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka.

### Článok III.

#### Práva a povinnosti zmluvných strán

#### 1.

Poskytovateľ je oprávnený:

- a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači zákazníka antivírusovú kontrolu prostredníctvom software dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné víry,
- b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky,
- c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním e-mailu z dôvodu uvedeného v zmluve
- d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene ceny e-mailom; zmenu cenníkových sadzieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien,
- e) prevádzkať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby blízkej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka,
- f) v prípade porušenia povinností zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu a po uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní od zaslania výzvy na zaplatenie, dočasne odpojiť zákazníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve.

#### 2.

Poskytovateľ je povinný:

- a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v zmluve /miesto poskytovanie služby/ a to v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy,
- b) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
- c) udržiavať sieť multifunkčných káblových rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
- d) vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp. e-mailom z dôvodu uvedeného v zmluve,
- e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- f) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (produktu) /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že zákazník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je zákazník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/ podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady,
- g) poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III., bod 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,
- h) nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky zákazníka,
- i) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, a §56 odst.4 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.
- j) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so zmenou účastník môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo zaniká.
- k) poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú

bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto VZP.

- 3.**  
Zákazník je oprávnený:
- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,
  - b) požadovať zmeny v rozsahu služieb (produktov) za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa,
  - c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcom bez prestávky po dobu dlhšiu ako 2 pracovné dni, je zákazník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
  - d) požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,
  - e) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to osobne príp. osobou splnomocnenou,
  - f) odstúpiť od zmluvy, ak mu poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje a v prípade, ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovaný závädu verejnej služby v určenom čase.

- 4.**  
Zákazník je povinný:
- a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzka výmenu tohto zariadenia za iné,
  - b) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do siete DALNet bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
  - c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
  - d) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,
  - e) zaplatiť jednorazový inštalčný poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa podpísania zmluvy,
  - f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu - platobného kalendára dodaného zákazníkovi poskytovateľom. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalčného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bezvadnosť plnenia prijateho od poskytovateľa. Mesačné platby je povinný zákazník uhrádzať výlučne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne v splátkovom kalendári s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/ vždy do 7.dňa v danom mesiaci Platobný kalendár na kalendárny rok poskytovateľ doručuje zákazníkovi vždy najneskôr do 31.1. príslušného roka. V prípade, ak zákazník neobdrží splátkový kalendár do 10.1. kalendárneho roka je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr do 10.2. kalendárneho roka. V prípade, že zákazník do 10.2. kalendárneho roka nedoručí takéto oznámenie poskytovateľovi, považuje sa pre daný kalendárny rok splátkový kalendár za riadne a včas doručený.
  - g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
  - h) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,
  - i) využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
  - j) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, udržiavaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k

- umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kstrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadanych alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predávaniu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných a kontaktných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odstáhovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,
- l) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,
- m) zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,
- n) momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa.
- o) akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že používateľ svojim konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných používateľov. Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo stanoviť pravidlá správneho využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane zákazníka. Tieto pravidlá sú v aktuálnej verzii dostupné na internetovej stránke poskytovateľa.

#### Článok IV.

##### Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

- 1.**  
Opakované porušenie povinností zákazníka uvedené v čl. III. bod 4. písm. a) až n) sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. V prípade porušenie povinností zákazníka podľa čl. III. bod 4. písm. f) je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, pokiaľ omeškanie zákazníka so zaplatením platby presiahne dobu 45 dní po dni splatnosti. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.
- 2.**  
V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatennej čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č.87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z.z. z nezaplatennej čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkových dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkove dáta zruší a túto zmluvu ukončí.

- 3.**  
Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu čiastkových častiach, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.
- 4.**  
Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VZP. Náhradu škody, na ktorú má zákazník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým zákazník súhlasí, inak v peňažnej forme.

- 5.**  
Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré zákazník spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym používaním siete DALNet, alebo nedostatočnou ochranou prípojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá zákazník. Všetky škody je zákazník povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

#### Článok IV.

Zmena zmluvy a VZP

**1.** Spoločnosť DALNet je oprávnená tieto VZP jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako ich aj nahradiť novými Všeobecnými podmienkami, osobitne v prípade zmien a doplnení zákona o elektronických komunikáciách, na základe ktorého sa vydali, a iných zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorého uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.

**2.** Spoločnosť DALNet je v prípade, že zmena VZP má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, povinná oznámiť Účastníkovi písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky skutočnosť, že sa bude meniť znenie Všeobecných podmienok, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny a vhodným spôsobom sprístupniť nové znenie VZP alebo zmeny VZP Účastníkovi. Vhodným spôsobom sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety sa rozumie sprístupnenie zmeny VZP alebo nového znenia VZP na webovej stránke spoločnosti DALNet, alebo sprístupnenie na obchodnom mieste spoločnosti DALNet, alebo doručenie nového znenia VZP alebo zmien VZP Účastníkovi, alebo zaslanie nového znenia VZP na e-mailovú adresu Účastníka, alebo iný spôsob, ktorým sa umožní sprístupnenie zmeneného znenia alebo zmien VZP Účastníkovi. Pokiaľ zmena VZP nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť DALNet povinná vhodným spôsobom zverejniť zmenu (napr. sprístupnenie zmeny VZP alebo nového znenia VZP na webovej stránke spoločnosti DALNet, alebo sprístupnenie na obchodných miestach spoločnosti DALNet), alebo vhodným spôsobom oznámiť Účastníkovi jej zmenu (napr. doručenie nového znenia VZP alebo zmien VZP Účastníkovi, alebo zaslanie na e-mailovú adresu Účastníka), a to najneskôr ku dňu účinnosti tejto zmeny.

**3.** V prípade, že Účastník nebude súhlasiť so zmenou Všeobecných podmienok, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je Účastník z predmetného dôvodu oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena Všeobecných podmienok týka plnení podľa Zmluvy a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou Všeobecných podmienok oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy a v prípade, že nie je možné oddeliť plnenia, ktorých podmienky nie sú dotknuté zmenou Všeobecných podmienok, je oprávnený za rovnakých podmienok odstúpiť od celej Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy, resp. jej časti, podľa tohto bodu je Účastník povinný doručiť spoločnosti DALNet najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, inak právo Účastníka na odstúpenie zanikne. V prípade, ak spoločnosť DALNet nespĺnila svoju povinnosť podľa bodu 2 tohto článku alebo nespĺnila v plnom rozsahu svoju povinnosť podľa § 43 ods. 2 písmeno c) Zákona o elektronických komunikáciách, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy do uplynutia troch mesiacov od okamihu účinnosti zmeny Podmienok, ktorá má charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok.

#### Článok V.

##### Zánik zmluvy

**1.** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. V prípade, že je zmluva uzavretá na dobu určitú, môžu strany dojednať predĺženie zmluvy resp. jej uzavretie na dobu neurčitú. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v dohode zmluvných strán, odstúpením od zmluvy alebo výpovedňou.

**2.** Okrem prípadov uvedených v čl. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby (produktu), prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť - vis maior)

**3.** Zákazník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Výpovedná lehota je mesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

**4.** V prípade ukončenia zmluvy sa zákazník zaväzuje umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenie a to najneskôr do 3 dní po zániku zmluvy, pričom rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne.

**5.** V prípade ukončenia zmluvy je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia

či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33,19 € (1.000,Sk) za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

**6.** Pokiaľ sa zákazník rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby (produkty) poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby (produktu) podľa aktuálneho cenníka.

#### Článok VI.

Ďalšie dojednania

**1.** Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazníkovi preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

**2.** Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené so zmluvou a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

**3.** Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

**4.** Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom. Zároveň dáva poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov zákazníka do informačného systému poskytovateľa za účelom vytvorenia internej databázy zákazníkov a ich interného vyhodnotenia.

**5.** Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov oboch zmluvných strán.

**6.** Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

**7.** Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;<sup>60a)</sup> alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom,<sup>60a)</sup> Zákazník je podľa § 75 zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s poskytovateľom, za účelom alternatívneho riešenia sporu.

##### **8. Mimosúdne riešenie sporov podľa § 75a**

Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu s podnikom poskytujúcim sieť alebo služby.

#### Článok VII.

##### **Ochrana osobných údajov, prevádzkových údajov a údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva**

**1.** Spoločnosť DALNet a jej poverení sprostredkovatelia sú na základe zákona o elektronických komunikáciách a zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov oprávnení získavať a spracúvať v informačných systémoch osobné údaje účastníka, ktorými sú:  
a) meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu nepodnikateľa, telefónne číslo, ak má na základe požiadavky účastníka zostať utajené a kategória prístupu k sieti,

- b) rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť,
- c) výška neuhradených záväzkov,
- d) iné osobné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy o pripojení, vrátane jej dodatkov a príloh,
- e) prevádzkové údaje, najmä prevádzkové lokalizačné údaje,
- f) iné údaje, obsiahnuté vo verejných zoznamoch.

## 2.

Spoločnosť DALNet je oprávnená získavať a spracúvať osobné údaje účastníka podľa bodu 1 za účelom:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti orgánom verejnej moci podľa zákona o elektronických komunikáciách.

## 3.

Účastník týmto udeľuje spoločnosti DALNet súhlas so získavaním a spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch za účelom ich poskytnutia:

- a) inému podniku vrátane prenosu osobných údajov zahraničným osobám, ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu získavania a spracúvania osobných údajov podľa tohto článku,
- b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy so spoločnosťou DALNet vymáhať a inkasovať pohľadávky spoločnosti DALNet od účastníka alebo spracovávať tieto údaje pre spoločnosť DALNet
- c) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy so spoločnosťou DALNet spracovávať údaje podľa zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách pre spoločnosť DALNet

## 4.

Po predchádzajúcom súhlase účastníka v zmluve o pripojení alebo vyjadrenom iným spôsobom určeným spoločnosťou DALNet, je spoločnosť DALNet oprávnená osobné údaje podľa bodu 1 a 3 tohto článku získavať a spracúvať v informačných systémoch aj za účelom ich poskytnutia

- a) osobe, ktorá sa identifikuje ako oprávnený zástupca účastníka,
- b) pre zhromažďovanie všeobecných demografických údajov o účastníkoch, pre marketingové účely alebo pre účely vývoja nových služieb vrátane služieb s pridanou hodnotou a ich uvedenia na trh s tým, že tieto informácie sa poskytujú len pre uvedené účely, na základe osobitného súhlasu účastníka.

## 5.

Doba získavania a spracúvania osobných údajov v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení. V prípade uskutočňovania vyúčtovania úhrad za službu prenosu dát a ďalších služieb s ňou poskytovaných v zmysle týchto všeobecných podmienok, vrátane úhrad prepojenia sietí, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu prenosu dát a ďalších služieb s ňou poskytovaných v zmysle týchto všeobecných podmienok, vybavenia podaní, ako aj v prípade plnenia iných povinností uložených platnou právnou úpravou a uplatnenia práv je spoločnosť DALNet oprávnená získavať a spracúvať osobné údaje aj po zániku zmluvy o pripojení.) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.

## 7.

Účastník je oprávnený súhlas na spracúvanie osobných údajov daný v zmysle týchto všeobecných podmienok odvolať v písomnej forme. Takéto odvolanie sa stáva účinným až po uplynutí doby získavania a spracúvania osobných údajov v zmysle bodu 6 tohto článku.

## 8.

Predmetom telekomunikačného tajomstva sú informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií, údaje komunikujúcich strán, 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 a adresa, a kategória prístupu k sieti a prevádzkové údaje súvisiace so službami. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú:

- a) údaje, ktoré sú zverejnené v zozname účastníkov (ak spoločnosť DALNet zoznam účastníkov zverejňuje),
- b) telefónne číslo, ak nejde o údaj komunikujúcej strany,
- c) identifikačné a osobné údaje účastníkov a užívateľov služieb, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.

Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a

služieb, pri používaní služieb alebo náhodne. Spoločnosť DALNet je akokomunikujúca osoba oprávnená vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie účastníka, užívateľa či inej komunikujúcej osoby so spoločnosťou DALNet (napr. volania na linky oddelenia služieb zákazníkom, e-mail, úkony účastníka elektronickými komunikačnými prostriedkami, prostredníctvom ktorých sa aktivujú, deaktivujú, menia, ovládajú alebo inak obsluhujú služby), ktorými môžu byť zachytené takto zaznamenateľné prejavy osobnej povahy volajúcej osoby, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie či deaktivácie služieb, či zaznamenania zmien zmluvy o pripojení, pokiaľ sa realizujú takouto formou, na účely vyhodnocovania požiadaviek účastníka alebo užívateľa, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb, na účely vyhodnocovania reklamácií poskytovaných služieb, či iných námietok alebo sťažností komunikujúcich osôb a pod.; vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov spoločnosti DALNet ako dôkazný prostriedok v konaní pred súdmi alebo inými orgánmi verejnej moci. Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len osobám alebo orgánom určeným zákonom o elektronických komunikáciách.

## 9.

Spoločnosť DALNet je povinná spolupracovať s Policajným zborom a s inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyselných volaní a šírení informácií a poplašných správ, poskytnúť potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a inému orgánu štátu podľa osobitných predpisov a na základe písomnej žiadosti v súlade s príslušnými predpismi im bezplatne poskytnúť informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, ak je poskytovanie týchto informácií, alebo údajov nevyhnutných na plnenie konkrétnych úloh týchto orgánov podľa zákona; o poskytnutí informácií alebo inej súčinnosti sú zamestnanci spoločnosti DALNet povinní zachovávať mlčanlivosť.

## 10.

Spoločnosť DALNet je podľa § 55 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách oprávnená ako prevádzkovateľ verejnej elektronickej komunikačnej siete a poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb vzájomne si v záujme ochrany svojej činnosti spolu s inými prevádzkovateľmi verejných elektronických komunikačných sietí a poskytovateľmi verejných elektronických komunikačných služieb poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu stanovenom zákonom o elektronických komunikáciách, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia práva odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.

## Niektoré práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti DALNet

1. Účastník je popri iných povinnostiach podľa ostatných častí Zmluvy povinný:

- a) Užívať službu DALNet, pokiaľ sa nedohodne so spoločnosťou DALNet písomne inak (alebo mu táto nedá svoj písomný alebo inak vyjadrený explicitný súhlas), výhradne pre svoju potrebu, pričom za užívanie pre svoju potrebu sa považuje tiež užívanie osobami, ktoré žijú v Odbernej jednotke alebo inak trvalo užívajú Odbernú jednotku na základe zmluvy s Účastníkom, alebo na základe toho, že sú jeho blízkymi osobami v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka. Účastník najmä nie je oprávnený (a teda je zakázané) využívať službu DALNet (resp. plnenia poskytované v súvislosti s ňou) na poskytovanie prístupu k internetu prostredníctvom Siete Pripojenia iným osobám, ani využívať Pripojenie a/alebo naň pripojené výstupné zariadenie Účastníka na poskytovanie hostingových alebo routovacích služieb, služieb elektronickej pošty, prevádzkovať ich ako irc-, ftp-, http-, mail- alebo dhcp-servery, využívať ich na poskytovanie užívateľských interaktívnych fór a pod. Účastník je oprávnený pripojiť na príslušné Zariadenie len výstupné zariadenie (napr. počítač) umiestnené v Odbernej jednotke. Súčasťou Pripojenia môže byť maximálne jeden súbor Zariadení (za jeden súbor Zariadení sa považujú tie druhy Zariadení a v tom počte v rámci jedného druhu, ktoré možno v rámci ponukových akcií spoločnosti DALNet zakúpiť za zvýhodnených cenových podmienok, alebo na splátky, alebo prenajať v súvislosti s jednou Odbornou jednotkou), pričom na tieto Zariadenia nie je možné pripojiť alebo s nimi prepojiť mimo tento jeden súbor Zariadení iné Zariadenia. Spoločnosť DALNet a Účastník sa môžu dohodnúť, že v Odbernej jednotke môže byť aj viac súborov Zariadení pripojených na Sieť, alebo že v Odbernej jednotke je k Sieti pripojených viac kusov niektorého zo Zariadení, ako je počet tvoriaci jeden súbor Zariadení. V tomto prípade však je Účastník povinný platiť za aktivované Služby pri každom ďalšom Zariadení (prípadne súbore Zariadení) pripojenom takto na Sieť a spôsobom na poskytovanie Služieb (resp. niektorej z nich) cenu ako za poskytovanie Služieb (resp. niektorej z nich) v samostatnej Odbernej jednotke (napr. ak je v Odbernej jednotke pripojený ďalší Bezdrôtový smerovač a Účastník má aktivovanú službu DALNet, je povinný platiť dvojnásobok ceny za poskytovanie služby DALNet). Účastník nie je oprávnený umožniť užívanie služby DALNet prostredníctvom WiFi pripojenia osobám, ktoré

nežijú v Odbernej jednotke ani v prípade, ak pokrytie WiFi signálom z príslušného Zariadenia presahuje hranice Odbernej jednotky (napr. presah do susedného bytu), najmä nie je oprávnený prezradiť im alebo umožniť im, čo aj z nedbanlivosti, iným spôsobom získať príslušné heslo, ktorým je WiFi prístup zabezpečený.

b) Užívať službu DALNet (zabezpečiť, aby osoby, ktoré v mene Účastníka užívajú službu DALNet, tento užívali) výhradne v súlade s ustanoveniami Zmluvy a platných právnych predpisov, ako aj v súlade s dobrými mravmi, etickými normami užívania internetu, zásadami slušnosti a takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv, alebo právom chránených záujmov spoločnosti DALNet alebo tretích

osôb. V zmysle uvedeného je zakázané a Účastník nie je oprávnený najmä: aa) zasielať hromadné správy alebo správy propagačného charakteru (najmä reklamu a iné komerčné správy), oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, petície, správy propagujúce náboženstvo, akékoľvek iné myšlienkové smery alebo iné ľudské činnosti, ako ani zasielať akékoľvek iné informácie tak, aby sa tieto mohli považovať za tzv. „spam“; ab) posilať reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;

ac) posilať správy, z ktorých nie je identifi kovateľný ich odosielateľ, alebo ich odosielateľ so zmenenými informáciami o odosielateľovi (najmä, ak odosielateľ použije údaje tretej osoby, účtu elektronickej pošty, ktorým nie je oprávnený disponovať), alebo iným spôsobom neoprávnenne nakladať s adresami, názvami domén a inými názvami a označeniami používanými v rámci internetu a/alebo údajmi užívateľov internetu alebo siete, obchodnými značkami a menami a pod.; ad) posilať bez jeho predchádzajúceho súhlasu veľké množstvo správ inému užívateľovi internetu, resp. Siete, a to najmä za účelom zahľadnia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa, ktorý je obeťou takýchto praktík, alebo za účelom preťaženia Siete; rovnako je zakázané posilať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelmi uvedenými vyššie v tomto subpísmene;

ae) neoprávnenne získať prístup do počítačových sietí a iných elektronických sietí, systémov alebo zariadení, neoprávnenne získať údaje, softvérové vybavenie a iné informácie (vrátane preskúšavania a testovania zraniteľnosti akýchkoľvek systémov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených osôb), neoprávnenne modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia iných užívateľov internetu alebo Siete, rozširovať vírusy a iné formy, tzv. malware, používať Pripojenie a/alebo Sieť na iné formy činností označovaných ako hacking alebo cracking, neoprávnenne získať, monitorovať alebo užívať dáta uložené alebo tvoriace súčasť výstupných zariadení (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu;

af) úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzovať Sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, Zariadenia, Pripojenie alebo obdobné zariadenia iných účastníkov Služieb a pripojenia ich odberných jednotiek, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené;

ag) užívať Služby spôsobom, ktorý by mohol urážať alebo inak obťažovať iných účastníkov Služieb alebo užívateľov internetu, a to vrátane používania obscénnych, vulgárnych, urážlivých alebo inak znevažujúcich údajov tvoriacich obsah stránok, označení, názvov a prezývok používaných v komunikácii s inými užívateľmi Siete alebo internetu, scrollingu pri „chatovaní“ atď.;

ah) odosielateľ správy, umiestňovať na domovskej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo Siete údaje:

– ktorých obsah je vulgárny, alebo ktorých obsah a charakter je v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušného správania a najmä, ale nielen, ktoré sú urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru,

– ktorých obsah je nepravdivý alebo hanlivý, alebo ktorých obsah znižuje dôstojnosť konkrétnej osoby alebo na základe určitého spoločného znaku (znakov) jasne defi novateľnej skupiny osôb,

– ktorých obsah má charakter šírenia poplašnej správy alebo výhražný charakter,

– ktorých obsah by svojou povahou neoprávnenne zasahoval do práva na ochranu osobnosti fyzickej osoby alebo neoprávnenne zasahoval do dobrej povesti právnickej osoby,

– ktoré by akýmkoľvek spôsobom zasahovali do práv k obchodnému menu alebo neoprávnenne užívali názov právnickej osoby,

– ktoré by v rozpore s platnými právnymi predpismi obsahovali údaje, ktoré sú predmetom štátneho, služobného, obchodného, bankového, daňového alebo telekomunikačného tajomstva, alebo porušovali iným spôsobom právnymi predpismi stanovenú povinnosť mlčanlivosti,

– ktorých obsah by mal charakter ohovárania,

– ktorých obsah by bol pornografi cký, alebo ktorý by evokoval sexuálny styk s dieťaťom, so zvierateľom alebo iné

sexuálne patologické praktiky,

– pri ktorých by ich zverejnenie, rozširovanie alebo poskytovanie tretím osobám, alebo akékoľvek iné nakladanie s nimi mohlo naplniť znaky trestného činu (prečinu alebo zločinu), priestupku alebo správneho deliktu,

– ktorých obsah môže viesť k porušeniu práv osôb na ochranu osobných údajov,

– ktorých obsah alebo nakladanie s nimi akýmkoľvek spôsobom porušuje ustanovenia platných právnych predpisov regulujúcich oblasť reklamy,

– ktoré nie sú plne v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, alebo akýmkoľvek iným spôsobom neoprávnenne zasahujú do práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti DALNet alebo tretej osoby,

ai) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služieb porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb,

aj) využívať Služby na distribúciu reklamy, šírenie protiprávnych informácií, propagáciu protiprávnych postojov alebo učení a na iné činnosti porušujúce platné právne predpisy, práva a právom chránené záujmy spoločnosti DALNet alebo tretích osôb, alebo činnosti, ktoré sú v rozpore s dobrými mravmi.

c) Pokiaľ spoločnosť DALNet poskytuje Účastníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov, alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, rozsah služieb a pod. za iným účelom, Účastník je povinný zabezpečiť, aby poskytnutá kapacita, priestor, rozsah nebol prekročený a ak by k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby rozsah využívanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity).

d) Zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Zariadení, ich softvér alebo iných jemu dostupných nastavení, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík.

2. Spoločnosť DALNet je popri ostatných svojich právach podľa Zmluvy oprávnená:

a) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb v prípade, že Účastník poruší niektoré z ustanovení bodu 1 tohto článku,

b) zamedziť šíreniu údajov, stránok, správ a iných foriem elektronickej pošty, ako aj iných obsahov komunikovaných prostredníctvom Siete, pokiaľ sú tieto v rozpore s ustanoveniami Zmluvy (vrátane bodu 1 tohto článku) alebo platných právnych predpisov. Takéto zamedzenie je formou obmedzenia poskytovania Služieb. Spoločnosť DALNet je oprávnená sama vyhodnotiť, či sú údaje a iné obsahy komunikované prostredníctvom služby DALNet v súlade alebo v rozpore s právnymi predpismi alebo ustanoveniami Zmluvy,

c) za účelom zvýšenia bezpečnosti, predchádzania vzniku chýb, odstraňovania chýb, zvyšovania kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služieb, predchádzania **predchádzania** alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo ich užívania v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a v ďalších nevyhnutných prípadoch vykonávať bez súhlasu Účastníka zmeny nastavení a programového vybavenia Siete, Pripojenia vrátane Zariadení (a to aj v prípade, že Zariadenia sú vo vlastníctve Účastníka),

ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení používaných spoločnosťou DALNet pri poskytovaní Služieb.

Spoločnosť DALNet je oprávnená vykonať okrem zmeny nastavení a programového vybavenia aj akékoľvek ďalšie opatrenia a zásahy do systémov, softvéru a zariadení podľa predchádzajúcej vety, a to

v prípadoch podľa predchádzajúcej vety,

d) za účelom ochrany prevádzkyschopnosti Siete, ako aj za účelom ochrany kvality poskytovaných Služieb, zaviesť pre účastníkov Služieb pri poskytovaní služby DALNet opatrenia umožňujúce zamedzenie preťažovania Siete. Opatrenia môžu spočívať najmä v zamedzení prístupu k niektorým serverom alebo IP

adresám siete internet (napr. P2P, t. j. adresám umožňujúcim vytváranie výmenných sietí), obmedziť vybrané prenosové protokoly alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie služby DALNet Účastníkom alebo inými účastníkmi Služieb,

e) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníka, Pripojenia, Siete alebo inej infraštruktúry, resp. zariadení spoločnosti DALNet, a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Účastníka.

3. Spoločnosť DALNet nezodpovedá za obsah informácií, ako ani za funkčnosť (alebo kvalitatívnu úroveň) sprístupňovaných stránok, služieb a ďalších produktov a funkcionáľ,

ktoré sú súčasťou internetu, alebo sú sprístupňované iným spôsobom ako

sprístupnením internetu prostredníctvom služby DALNet.

#### **Článok VIII.**

##### **Záverecné ustanovenia**

##### **1.**

Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a

funkčné pripojenie zariadenia zákazníka, toto pripojenie a inštalácia boli zákazníkom odskúšané, boli vykonané bezvadne a spĺňajú požiadavky zákazníka. Ďalej zákazník svojim podpisom zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby (produktu) vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, VZP) a súhlasí s nimi. Tieto všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného zmluvou o pripojení medzi účastníkom a spoločnosťou DALNet a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich

**2.**  
V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

**3.**  
Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom a poskytovateľa a "Prevádzkovým poriadkom počítačovej siete".

**4.**  
Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti Internet spoločnosti DALNet

### **Reklamačný poriadok**

podľa zák. č. 351/2011Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti DALNet

#### **I. Úvodné ustanovenia**

I.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet spoločnosti DALNet (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

I.2 Vybavenie sieť DALNet, bližšie špecifikované článku II.ods.2 Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adapter/.

#### **II. Reklamácia kvality služby**

poruchy, iné reklamácie kvality služieb

#### **Uplatňovanie reklamácie kvality služby**

**1.**  
Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti DALNet, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu spoločnosť DALNet na zákaznícku linku tel. č. 056/643 18 18, 0908 70 10 70, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby písomnou formou v zmysle článku III. ods. 3 písm. d) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

**2.**  
Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti spoločnosti DALNet

vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

**3.**  
Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď. ) sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr nasledujúci pracovný deň od nahlásenia poruchy.

**4.**  
Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť spoločnosti DALNet, viac ako 2 pracovné dni, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za

každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinенú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavrieniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

#### **III. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.**

**1.**  
Cena za odstránenie poruchy na zariadeniach patriacich zákazníkovi sa určuje podľa platného cenníka.

**2.**  
Výjazd servisného technika. V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti DALNet platného v čase nahlásenia poruchy.

#### **IV. Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb :**

**1.**  
Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v písomnej forme v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.

**2.**  
Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

#### **III. Reklamácia správnosti úhrady**

**1.**  
Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.

**2.**  
Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení IV.1 a IV.2 tohto reklamačného poriadku.

**3.** Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

#### **IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

**1.**  
Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

**2.** Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

#### **V. Záverečné ustanovenia**

**1.**  
Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

**2.**  
Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu

poskytovateľa služieb alebo na jej zaplataenie v splátkach.

Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 1. 2. 2017

Stanislav Teleky  
konateľ DALNet s.r.o.