

## Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet

### Článok I Úvodné ustanovenia

DJNET s.r.o., IČO: 54451477, s miestom podnikania Sady 131/22, 979 01 Čerenčany (ďalej len „**Poskytovateľ**“) vydáva podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**zákon o elektronických komunikáciách**“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služby - prístupu do siete Internet (ďalej len „**služba**“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Poskytovateľa a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby (ďalej len „**VOP**“ alebo „**Všeobecné podmienky**“).

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. **Službou** sa pre účely týchto VOP rozumie odplatné sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom
  - a) optického vlákna,
  - b) káblového vedenia,
  - c) inými elektromagnetickými prostriedkami.

Špecifikácia konkrétnej služby je uvedená v zmluve o poskytovaní služieb.

2. **Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
3. **Prístup do siete Internet** je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
4. **Doplňkové služby** sú komplexné služby v oblasti IT (určené najmä pre firemných zákazníkov), správa serverov (web, mail), správa vpn sietí, garantované internetové programy.
5. **Zmluva o poskytovaní verejne dostupnej služby** (ďalej aj len „**zmluva o poskytovaní služieb**“) je zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách; neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb sú jej prílohy, a to najmä tieto VOP a cenník.
6. Za **podstatné zmeny zmluvných podmienok** sa považuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá (i) nie je zmenou výhradne v prospech účastníka, (ii) nie je výlučne administratívneho charakteru, (iii) nevyplýva z osobitného právneho predpisu, napr. Občianskeho zákonníka alebo (iv) má negatívny vplyv na účastníka.
7. **Záujemca** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
8. **Účastník** je záujemca, s ktorým Poskytovateľ uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a Poskytovateľ sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
9. **Cenník** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný Poskytovateľom
10. **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení.
11. **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení.

12. **Prístupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete Poskytovateľa. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno prideluje účastníkovi Poskytovateľ.
13. **Sieť** je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
14. **Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služieb dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
15. **Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
16. **Verejne dostupná služba je služba**, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý.
17. **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
18. **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
19. **Antispam** je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
20. **Nevyžiadaná prevádzka** v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
21. **Podnik** je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách, ako aj každá osoba podľa § 3 písm. a/ zákona o elektronických komunikáciách<sup>1</sup>
22. **Mikropodnik** je podnikateľ,<sup>2</sup> ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu<sup>3</sup>.
23. **Malý podnik** je podnikateľ,<sup>4</sup> ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu<sup>5</sup>.
24. **Nezisková organizácia** je právnická osoba, ktorá má v zmysle príslušných právnych predpisov postavenie neziskovej organizácie.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Podnikom sa rozumie osoba, ktorá poskytuje sieť alebo služby na základe všeobecného povolenia na poskytovanie sietí alebo služieb podľa § 8 (ďalej len „všeobecné povolenie“), všeobecného povolenia na používanie frekvencií podľa § 34, individuálneho povolenia na používanie frekvencií podľa § 35 alebo na základe individuálneho povolenia na používanie čísel podľa § 55 okrem subjektov podľa § 55 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách.

<sup>2</sup> § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka.

<sup>3</sup> Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení.

<sup>4</sup> § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka.

<sup>5</sup> Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení.

<sup>6</sup> Zákon č. 213/1997 Z. z. v znení novely zákona č. 35/2002 definuje neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby ako právnickú osobu, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov a musí sa použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

25. **Rozhranie** je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi rádiovými zariadeniami.

### Článok III

#### Postup pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby

1. Zmluva o poskytovaní služby sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Poskytovateľa. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v mieste podnikania Poskytovateľa, pričom tento môže byť zo strany Poskytovateľa zaslaný záujemcovi aj elektronicky alebo prostredníctvom listinnej zásielky.
2. Pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby môže Poskytovateľ požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti; pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb na účely overenia poskytnutých údajov koncového užívateľa z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb môže Poskytovateľ získavať údaje podľa § 110 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na účely podľa § 110 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti.
3. Pred uzavretím zmluvy o poskytovaní služby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od záujemcu o uzavretie zmluvy alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie ustanovených v zákone o elektronických komunikáciách, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností Poskytovateľ o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich pravdivosť čestného vyhlásenia.
4. Na uzavretie zmluvy o poskytovaní služby sa používajú spravidla formuláre alebo návrhy zmlúv vypracované Poskytovateľom. Ak sa zmluva o poskytovaní služby neuzaviera v prítomnosti záujemcu, Poskytovateľ pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
5. V prípade ak je záujemca spotrebiteľom, Poskytovateľ poskytne spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb, či akoukoľvek súvisiacou ponukou tieto informácie, a to v rozsahu, v akom sa týkajú poskytovaných služieb: a) informácie požadované podľa osobitného predpisu<sup>7</sup> a b) informácie podľa prílohy č. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie budú poskytnuté aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím informácií podľa tohto odseku.
6. V prípade ak Poskytovateľ je povinný poskytnúť spotrebiteľom bezplatne zhrnutie zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu a spôsobom stanovenom v § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách, rovnaké informácie je Poskytovateľ povinný poskytnúť aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím zhrnutia informácií podľa tohto odseku.
7. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca.

<sup>7</sup> Napríklad § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

8. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Poskytovateľovi. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
9. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak. Vo vzťahu k údajom vlastníka nehnuteľnosti, ak účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti alebo správcom vnútorných rozvodov nehnuteľnosti, účastník zodpovedá za to, že má oprávnenie k zriadeniu služby a disponuje súhlasom vlastníka na jej poskytovanie. Poskytovateľ je oprávnený vyžiadať si od účastníka pred zriadením služby alebo kedykoľvek počas platnosti zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby. V prípade porušenia povinnosti podľa tohto bodu, účastník zodpovedá za škodu tým spôsobenú.
10. Ak je služba prístupu k internetu účtovaná spotrebiteľovi podľa času alebo podľa využitého objemu, Poskytovateľ poskytujúci takúto službu je povinný ponúknuť účastníkovi, ktorý je spotrebiteľom, prostriedok na monitorovanie a kontrolu využívania každej takto poskytovanej služby. Tento prostriedok zahŕňa prístup k včasnej informácii o miere spotreby pre každú takúto službu, ktorá je súčasťou cenníku. Poskytovateľ je najmä povinný upozorniť účastníka, ktorý je spotrebiteľom, pred dosiahnutím limitov spotreby, pred ich vyčerpaním a na úplné vyčerpanie týchto limitov spotreby. Poskytovateľ poskytne informácie podľa tohto odseku aj účastníkom, ktorými sú mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, ibaže by takýto účastník výslovne súhlasil s tým, že informácie alebo ich časť mu nebudú poskytnuté.

#### **Článok IV** **Pripojenie k sieti Poskytovateľa**

1. Pripojenie k sieti Poskytovateľa sa zriaďuje na písomnú alebo ústnu žiadosť účastníka pripojením koncového zariadenia účastníka na rozhranie siete Poskytovateľa na základe uzatvorenej zmluvy o poskytovaní služieb.
2. Za zriadenie pripojenia je účastníkovi účtovaná cena podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo podľa platného cenníka. Cena môže zahŕňať aj prácu a ďalšie náklady na pripojenie koncového zariadenia.
3. Použitý materiál a práca (pokiaľ nie je zahrnutá v cene zariadenia) pri zriadení je účtovaná podľa aktuálne platného cenníka a na základe dodacieho listu.
4. Vybudované prípojné vedenia, jeho súčasti, ako aj inštalované zariadenia pokiaľ nie sú vo vlastníctve užívateľa a sú mu zapožičané (alebo inak dané do užívania), ostávajú majetkom Poskytovateľa. Účastník je povinný tieto prípojné vedenia a zariadenia riadne opatrovať a zabezpečiť ich proti poškodeniu, skaze, strate, odcudzeniu alebo zneužitiu. Ak účastník zistí neoprávnené použitie, alebo poškodenie vedení alebo zariadení, je povinný to Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu nahlásiť.
5. Zriadenie pripojenia na rozhraní Ethernet sa realizuje vybudovaním metalického vedenia Ethernet cat. 5/5e do miesta inštalácie, uvedeného v zmluve o poskytovaní služieb a je ukončené konektorom alebo zásuvkou RJ45.
6. Zriadenie bezdrôtového pripojenia s rozhraním v priestore je uskutočňované montážou bezdrôtového koncového zariadenia a nastavením zariadenia tak, aby bolo schopné komunikovať zo

zariadením Poskytovateľa.

## Článok V Podmienky poskytovania služby

1. Poskytovateľ poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní služby. Poskytovateľ môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
  - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné (okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách, ak je uvedené aplikovateľné) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných vysokých nákladov,
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo Poskytovateľ alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy o poskytovaní služby so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní služby alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov (napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o poisťovníctve, zákona o správe daní a pod.).
  - c) záujemca nesúhlasí s podmienkami uvedenými v zmluve, vrátane jej príloh a týchto Všeobecných obchodných podmienok.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby, ak sú k dispozícii. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke Poskytovateľa [www.djnet.sk](http://www.djnet.sk).
3. Podrobnosti o poskytovaných službách sú uvedené priamo v zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach, ktoré tvoria súčasť zmluvy o poskytovaní služby a v cenníku.
4. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. Poskytovateľ sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia osobitného protokolu o zriadení služby.
6. Tieto VOP definujú prenosové rýchlosti nasledovne:
  - a) maximálna prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod.
  - b) bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať účastník k dispozícii a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu, b) pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
  - c) minimálna dostupná prenosová rýchlosť - a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z maximálnej rýchlosti, b) pri ostatných pripojeniach - 20% z maximálnej rýchlosti.
  - d) proklamovaná dostupná prenosová rýchlosť – rýchlosť, ktorú Poskytovateľ využíva vo svojej marketingovej komunikácii s účastníkmi. Hodnoty proklamovanej dostupnej prenosovej rýchlosti zodpovedajú hodnotám maximálnej prenosovej rýchlosti.
7. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba

dosahuje maximálnu rýchlosť, bežne dostupnú rýchlosť a minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

8. Poskytovateľ účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
  - a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
  - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
  - c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
9. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.
10. Ak bude účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
11. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, môže účastník postupovať podľa reklamačného poriadku. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek odchýlky od proklamovanej rýchlosti alebo akékoľvek iné vady súvisiace s poskytovaním služby, pokiaľ k takýmto vadám došlo v dôsledku koncového zariadenia účastníka, vedením od rozhrania ku koncovému zariadeniu, alebo nastavením koncového zariadenia.

## Článok VI

### Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na
  - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP a v cenníku,
  - b) bezplatné odstránenie porúch alebo väd v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
  - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. Účastník je povinný
  - a) platiť riadne a včas za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry,
  - b) používať službu v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb, zákonomo elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov<sup>8</sup>,
  - d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
  - e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,

<sup>8</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/881 zo 17. apríla 2019 o agentúre ENISA (Agentúra Európskej únie pre kybernetickú bezpečnosť) a o certifikácii kybernetickej bezpečnosti informačných a komunikačných technológií a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 526/2013 (akt o kybernetickej bezpečnosti) (Ú. v. EÚ L 151, 7. 6. 2019).

- f) oznamovať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služby,
- g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby ani neumožniť svojim konaním alebo opomenutím takéto konanie tretej osobe;
- h) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmikoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu,
- i) používať službu v súlade s Poskytovateľom definovanými zásadami používania služby a to:
  - i. nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu maloletých, ktorý je v rozpore so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej aktivity;
  - ii. používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa;
  - iii. nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k sieti.
- j) poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy o poskytovaní služby,
- k) pri skončení zmluvy o poskytovaní služby vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby,
- l) v prípade ak žiada priznanie práv ustanovených zákonom o elektronických komunikáciách pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Poskytovateľovi čestné vyhlásenie a ďalšie požadované dokumenty o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí zmluvy o poskytovaní služby alebo kedykoľvek počas jej trvania; to platí aj pre záujemcu o uzavretie zmluvy.

## Článok VII

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

#### 1. Poskytovateľ má právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia;
- b) postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka, ak je účastník napriek písomnej výzve Poskytovateľa v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi dlhšie ako 90 dní odo dňa jeho splatnosti, súčasne s postúpením pohľadávky a jej príslušenstva Poskytovateľ odovzdá postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, na základe ktorej pohľadávka vznikla. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.
- c) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa,
- d) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov (pokiaľ je to možné, Poskytovateľ o prerušení poskytovania služieb dotknutých účastníkov vhodným spôsobom upovedomí. Za vhodný spôsob možno považovať aj oznam zverejnení na webovom sídle Poskytovateľa),
- e) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,

- f) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a tarife, v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách,
  - g) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
  - h) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov,
  - i) na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa preukazuje totožnosť s použitím úradného autentifikátora, prostredníctvom rozhrania podľa § 110 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách napojeného na evidenciu občianskych preukazov a register fyzických osôb postupovať rovnako ako pri identifikácii a autentifikácii podľa osobitného predpisu<sup>9</sup>, a to vrátane preukázania oprávnenia konať za alebo v mene inej osoby.
2. Poskytovateľ má právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejne dostupných služieb, ak účastník
- a) nezaplatí splatnú cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol výslovne upozornený na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb, a to po uplynutí primeranej lehoty určenej v upomienke až do zaplatenia splatnej ceny služby alebo do zániku zmluvy o poskytovaní služieb, počas plynutia lehoty na zaplatenie Poskytovateľ ponechá účastníkovi minimálnu úroveň služby prístupu k Internetu;
  - b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením, šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
  - c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb bol výslovne upozornený,
  - d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
3. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť služby podľa odseku 2 na obdobie, kým nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Zaočnovenie poskytovania služby môže Poskytovateľ požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
4. Poskytovateľ je povinný
- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dané dôvody na jej odmietnutie podľa čl. V ods. 1 týchto VOP,
  - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
  - c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.djnet.sk](http://www.djnet.sk).
  - d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do internetu,
  - e) plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
  - f) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak je táto zmena podstatnou zmenou a účastník

<sup>9</sup> § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.



túto zmenu neakceptuje. Splnením tejto povinnosti je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

5. Poskytovateľ sprístupní:
  - a) poradenstvo o tarífach,
  - b) iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie spotrebiteľa v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby,
  - c) na žiadosť účastníka, ktorému poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu účastníkom preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy elektronickej pošty na novú adresu elektronickej pošty určenú pre tento účel účastníkom pri ukončení zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov od skončenia zmluvy o poskytovaní služby internetového prístupu, alebo prístup k elektronickej pošte na tejto adrese elektronickej pošty počas uvedeného prechodného obdobia, ak je to technicky uskutočniteľné;

## Článok VIII Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služieb možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „**dodatok k zmluve**“).
2. Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne alebo aj inak ako v písomnej forme, a to najmä telefonicky, elektronicky alebo inými spôsobmi určenými Poskytovateľom, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
3. Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. Poskytovateľ je oprávnený v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať, aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka akceptovanej Poskytovateľom alebo na základe ponuky Poskytovateľa prijatej účastníkom.
4. Ak dôjde k zmene VOP alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny. Účastník má právo pri zmene zmluvy o poskytovaní služieb zo strany Poskytovateľa odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvy o poskytovaní služieb účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, avšak výlučne v prípade ak došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.
5. Poskytovateľ oznámi každú zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informuje o práve na odstúpenie od zmluvy, v prípade ak sa jedná o podstatné zmeny (napr. zaslanie oznámenia o zmene zmluvných podmienok vrátane všetkých dokumentov na emailovú adresu určenú účastníkom). Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok.

## Článok IX Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú s dobou viazanosti (doba počas ktorej sa účastník zaviazal využívať určitú verejne dostupnú službu,

ďalej aj ako „**doba viazanosti**“).

2. Ak sa účastník - spotrebiteľ zaviazne využívať verejne dostupnú službu Poskytovateľa počas doby viazanosti, nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu, okrem prípadu ak sa výslovne účastník vzdal uplatnenia tohto ustanovenia.
3. Ustanovenie predchádzajúceho odseku sa nevzťahuje na prípady, ak je predmetom zmluvy o poskytovaní služieb poskytovanie interpersonálnych komunikačných služieb nezávislých od čísel ani na prenosové služby používané na poskytovanie služby komunikácie stroj-stroj, rovnako sa nevzťahuje na zmluvy, ktorej predmetom je zriadenie fyzickej prípojky a úhrada ceny za zriadenie je dohodnutá v splátkach.
4. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, v prípade zmluvy uzavretej na dobu určitú satáto zmení na zmluvu na dobu neurčitú ak pred uplynutím doby viazanosti niektorá zmluvná strana, písomne neoznámí druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti.
5. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, zánikom účastníka (iného ako fyzickej osoby), písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy o poskytovaní služieb za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy o poskytovaní služieb dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Poskytovateľ na základe novej zmluvy o poskytovaní služieb zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktorý/ú mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

Účastník je oprávnený kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu písomne vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb uzavretú na dobu neurčitú. Výpovedná doba je **jeden kalendárny mesiac**, ak v zmluve o poskytovaní služieb nie je uvedené inak. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Pre ukončenie zmluvného vzťahu Poskytovateľ akceptuje podpísanú výpoveď, doručenú v listinnej forme poštou na adresu sídla podniku, faxom, skenom výpovede zaslanej z kontaktného emailu účastníka na adresu [info@djnet.sk](mailto:info@djnet.sk), alebo podanú osobne v mieste podnikania Poskytovateľa. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb do doručenia výpovede.

6. Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Poskytovateľ
  - a) oznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny, uplynutím jedného mesiaca právo na odstúpenie od zmluvy v dôsledku podstatnej zmeny zmluvných podmienok zaniká,
  - b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred;
  - c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a výlučne za podmienky, ak porušenie povinnosti na strane Poskytovateľa stále pretrváva,
  - d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 91 zákona o elektronických komunikáciách.
7. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej

- osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
  - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,
  - d) opakovane používa poskytovanú verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní služieb, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.
8. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od alebo vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby (ďalej ako „**objektívna nemožnosť poskytovania služby**“). V prípade ak nastane skutočnosť objektívnej nemožnosti plnenia Poskytovateľ vyvinie úsilie aby prednostne uplatnil možnosť výpovede a bolo možné službu poskytovať účastníkovi počas výpovednej lehoty výpovede danej Poskytovateľom z tých istých dôvodov. Poskytovateľ môže od zmluvy písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
9. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak účastník uviedol v zmluve o poskytovaní služieb údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.
10. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bolo konkurzné konanie zastavené alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola zavedená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v kríze.
11. Oprávnená strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy o poskytovaní služieb. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy o poskytovaní služieb, si nevracajú. V prípade ak účastník odstúpi od zmluvy o poskytovaní služieb, na ktorej základe alebo v súvislosti s ktorou mu bolo poskytnuté koncové zariadenie za zvýhodnených podmienok a ktorá má charakter závislej zmluvy podľa ustanovenia § 87 ods. 14 zákona o elektronických komunikáciách, Poskytovateľ má nárok na kompenzáciu za poskytnuté zariadenie v alikvotnej výške. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zmluvy o poskytovaní služieb, na základe ktorých účastník využíva koncové zariadenia vo forme nájmu alebo výpožičky.

## Článok X

### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v mieste podnikania Poskytovateľa a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.djnet.sk](http://www.djnet.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve o poskytovaní služieb, je určená odkazom na cenník platný v deň uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb.
2. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto VOP faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným

obdobím je 1 alebo 3 mesiace, ak v zmluve nie je uvedené inak.

3. V cene služby nie je zahrnutá cena verejne dostupných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu v zmysle zmluvy o poskytovaní služieb.
4. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „**zmena cenníka**“). Zmenu cenníka Poskytovateľ zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v mieste podnikania Poskytovateľa a na internetovej stránke [www.djnet.sk](http://www.djnet.sk). Pre zmeny cenníka podľa tohto bodu sa uplatňujú ustanovenia týchto VOP o podstatnej zmene.
5. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Poskytovateľa, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Poskytovateľ účastníkovi potvrdenie. V prípade, že účastník za poskytovanie služby platí Poskytovateľovi v hotovosti, nemôže celková úhrnná suma poskytovaných finančných prostriedkov touto formou počas trvania zmluvy presiahnuť výšku stanovenú všeobecne záväzným právnym predpisom o obmedzení platieb v hotovosti.<sup>10</sup>
6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Poskytovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry.
7. Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v listinnej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickej formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „**elektronická faktúra**“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný zasielať faktúry v listinnej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickej faktúre doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Poskytovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu:
  - a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
  - b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
  - c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.
9. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy.
10. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu.

<sup>10</sup> § 4 ods. 1 zákona č. 394/2012 Z. z. o obmedzení platieb v hotovosti

Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akejkolvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

11. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VOP považuje za doručenie nasledujúci deň odo dňa odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu.
12. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý, aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak Poskytovateľ je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty, pokiaľ bola takáto dojednaná. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
13. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
14. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
15. V prípade neposkytovania služby zavinenej Poskytovateľom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako 24 hodín a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby písomne uplatní u poskytovateľa do najneskôr do 3 mesiacov momentu obnovenia služby.

## Článok XI

### Zodpovednosť Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak Poskytovateľ zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy o poskytovaní služby a VOP.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Poskytovateľ tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

## Článok XII Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Poskytovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

## Článok XIII Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne v lehote tridsať dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote tridsať dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť Poskytovateľ. Toto právo si musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
3. Reklamácia musí byť doručená do miesta podnikania Poskytovateľa alebo na e-mailovú adresu Poskytovateľa zverejnenú na jeho webovom sídle.
4. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o poskytovaní služby, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka, resp. jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať reklamovanú vadu, a to najmä uvedením jej prejavov a miesta výskytu vady, v prípade reklamovanej nesprávnej ceny služby aj uvedenie, v čom vidí účastník nesprávnosť výpočtu.
5. Reklamácie prešetruje Poskytovateľ. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi na trvalom nosiči, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Poskytovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Účastník si môže zvoliť spôsob informovania o vybavení reklamácie, ktorý umožňuje trvalé uchovanie informácie.
6. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8. Ak Poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Poskytovateľ preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.
9. Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [info@djnet.sk](mailto:info@djnet.sk).
10. Spotrebiteľ má v zmysle § 126 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do tridsať dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Poskytovateľa k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Poskytovateľa. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Online platforma pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, cezhraničných spotrebiteľských sporov je dostupná na <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie jedotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
11. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 127 zákona o elektronických komunikáciách a bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie užívateľovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 91 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
12. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

#### **Článok XIV** **Osobné údaje** **účastníka**

1. Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre Poskytovateľa trvalým záväzkom. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a spôsobom určeným všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi zmenu osobných údajov najmä údajov potrebných pre fakturáciu služieb (fakturačná adresa, adresa elektronickej pošty a pod.) v prípade, ak k takej zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

#### **Článok XV** **Doručovanie**

1. Písomnosti bude Poskytovateľ doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska alebo miesta podnikania (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať Poskytovateľovi na adresu jeho miesta podnikania, ak v zmluve alebo v týchto VOP nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností prostredníctvom poštového podniku platia ustanovenia poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová

zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručení, ak ju pošta vrátiodosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb.
5. Poskytovateľ je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. Poskytovateľ je oprávnený si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnejpodobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť Poskytovateľovi v lehote stanovenej Poskytovateľom, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

## Článok XVI

### Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto VOP, spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemána jej území pobyt, miesto podnikania alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## Článok XVII

### Záverečné ustanovenia

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Poskytovateľom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto VOP.
2. Poskytovateľ je oprávnený meniť a dopĺňať tieto VOP.
3. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.6.2022.
4. Zverejňujú sa na internetovej stránke Poskytovateľa [www.djnet.sk](http://www.djnet.sk).
5. Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v mieste podnikania Poskytovateľa.

Vydané v Čerenčanoch, 1.6.2022

**Poskytovateľ**

DJNET s.r.o.