

**Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s.
pre poskytovanie VNET Dátových služieb**

**Článok I.
Definície pojmov**

1.1 Pre účely Zmluvy sa definujú nižšie uvedené pojmy nasledovným spôsobom:

"**Cenník**" je cenník Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom; Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov zo strany Dodávateľa. Cenník v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"**Dcérska spoločnosť VNET**" je spoločnosť, v ktorej má VNET majetkovú účasť vo forme vlastníctva obchodného podielu alebo akcií, a to bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti, ako aj každá spoločnosť, voči ktorej je VNET v pozícii ovládajúcej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"**Deň zriadenia Služby**" je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Služba na základe Zmluvy. Pokiaľ v Osobitných ustanoveniach alebo v Preberacom Protokole nie je uvedené inak, platí, že deň podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami sa považuje za Deň zriadenia Služby. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu nedošlo pri zriadení Služby k podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne a včas zriadená a Službu prevzal.

"**Dobitie Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Účastník vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) po uzatvorení Zmluvy; táto operácia umožňuje Účastníkovi ďalšie využívanie Služby tým, že uhradí stanovenú sumu v súlade s týmito VOP, čím dôjde k úhrade Odmeny.

"**Dodávateľ**" je spoločnosť VNET, ktorá s Účastníkom podpísala Zmluvu. Za Dodávateľa sa budú považovať aj prípadní právni nástupcovia Dodávateľa, a to univerzálni ako aj individuálni, na ktorých môžu byť postúpené práva a záväzky zo Zmluvy.

"**Dotknuté objekty**" sú nehnuteľnosti (stavby, pozemky, bytové domy, byty a nebytové priestory, apod.), príp. ich funkčne prepojené celky, ktoré nie sú vo vlastníctve Dodávateľa alebo inej spoločnosti zo skupiny VNET, a v ktorých sa nachádza Miesto pripojenia a/alebo Miesto dodania Služby, príp. ktoré funkčne súvisia s nehnuteľnosťou, kde sa nachádza Miestom dodania Služby u Účastníka (napr. spoločné priestory v bytovom dome, telekomunikačná miestnosť súvisiaca s poskytovaním Služby v Mieste pripojenia, apod.).

"**elektronická komunikačná služba**" je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Elektronickou komunikačnou službou nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášanom pomocou sietí a služieb. Elektronickou komunikačnou službou nie sú ani služby (vrátane služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. a Smernice 98/34/ES), ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

"**fakturačné obdobie**" je obdobie, ktorého dĺžka je uvedená v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "**Fakturačné obdobie**"; pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac.

"**Identifikačné údaje Účastníka**" sú identifikačné údaje Účastníka, ktorými sú v prípade Účastníka - fyzickej osoby jej meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a ak ide o podnikateľa aj IČO, miesto podnikania, DIČ a IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH; a v prípade Účastníka - právnickej osoby jej obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH.

"**Iné oprávnené osoby**" sú fyzické osoby, ktoré Štatutár Účastníka alebo Správca účtov výslovne určí ako osoby oprávnené k Technickým úkonom v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. iným autorizovaným spôsobom určeným Dodávateľom; Účastník nemusí mať menované/určené žiadne iné oprávnené osoby.

"**Iné Ujednania**" je samostatný oddiel v Záhľaví Zmluvy označený ako "*Iné ujednania*:", ktorý môže obsahovať ostatné a akékoľvek ujednania o právnom vzťahu medzi Dodávateľom a Účastníkom týkajúcom sa Služby poskytovanej na základe Zmluvy, a to vrátane úpravy práv a záväzkov Zmluvných strán odlišnej od ustanovení Zmluvy vrátane VOP a ostatných jej súčastí; v takom prípade má úprava v Iných Ujednaniach prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane VOP a ostatných jej súčastí.

"**Klientská zóna**" alebo "**Zákaznícka zóna**" je aplikácia umiestnená na Webovej stránke VNET, kde sa Účastník, ktorému bolo pridelené prihlasovacie meno a heslo, môže prihlásiť a získať informácie týkajúce sa jeho právneho vzťahu s Dodávateľom, príp. aj uvádzať osoby, ktoré sú menom Účastníka oprávnené vykonávať Technické úkony (ak Dodávateľ poskytne Účastníkovi takúto funkcionálnosť).

"**Koncové zariadenie Účastníka**" je telekomunikačné zariadenie Účastníka, resp. užívané Účastníkom, používané k prijímaniu Služby, ktoré nie je dodávané Dodávateľom v rámci poskytovania Služby, a to aj jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí, ako napr. počítač, notebook, atď. Koncovým zariadením Účastníka nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa.

"**Kontaktná adresa Dodávateľa**" je nasledujúca adresa Dodávateľa: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, Slovenská republika.

"**Kontaktná adresa Účastníka**" je adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieloch identifikujúcim Účastníka, prípadne iná adresa Účastníka, o ktorej Účastník písomne informuje Dodávateľa na Kontaktnej adrese Dodávateľa s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú adresu Účastníka pre účely písomnej komunikácie Zmluvných strán. Ak je Účastník zapísaný v Obchodnom registri Slovenskej republiky, považuje sa za Kontaktnú adresu Účastníka (okrem adresy podľa predchádzajúcej vety) vždy aj adresa sídla Účastníka zapísaná v Obchodnom registri Účastníka; to platí primerane aj v prípade sídla zahraničného Účastníka evidovanom v obdobnom obchodnom registri v zahraničí.

"**Kontaktný email Dodávateľa**" je emailová adresa Dodávateľa "podpora@vnet.sk", "vnet@vnet.sk", alebo "vnet@vnet.eu".

"**Kontaktný email Účastníka**" je vždy emailová adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieloch identifikujúcim Účastníka, prípadne iná emailová adresa Účastníka, o ktorej Účastník informoval Dodávateľa písomne na Kontaktnej adrese Dodávateľa alebo elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa, a to s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán.

"**Kredit**" je množstevné vyjadrenie peňažnej sumy platenej Účastníkom Dodávateľovi podľa tejto Zmluvy za účelom zriadenia, resp. ďalšieho využitia Služby; Platba Kreditu, resp. Dobitie Kreditu, predstavuje osobitný spôsob úhrady Odmeny.

"**Memorandum**" je dokument nazvaný "Memorandum o ochrane osobných údajov" vyhotovený Dodávateľom a zverejnený na Webovej stránke VNET (www.vnet.sk) v sekcii "Dokumenty" a "Ochrana osobných údajov", a ktorý zrozumiteľným a prehľadným spôsobom stanoví bližšie podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa.

"**Miesto pripojenia**" je miesto, v ktorom je Služba poskytovaná Účastníkovi; miesto pripojenia je spravidla uvedené v Záhľaví Zmluvy v časti identifikujúcej osobu Účastníka alebo v Špecifikácii služby.

"**Miesto dodania Služby**" je prvá káblová koncovka v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia. Miestom dodania Služby nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa, Koncové zariadenie Účastníka ani iné technické zariadenie pripojené za prvou káblou koncovkou v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia.

"**Minimálna doba trvania Zmluvy**" alebo "**Doba viazanosti**" je časové obdobie uvedené v Špecifikácii služby spravidla v bode označenom ako "*Minimálna doba trvania zmluvy*:" alebo "*Doba viazanosti*:", ktoré začína bežať Dňom zriadenia Služby. Minimálna doba trvania Zmluvy, resp. Doba viazanosti, môže byť v Špecifikácii služby určená aj konkrétnym dátumom dokedy trvá; v tom prípade platí, že uvedený dátum (vrátane) je posledným dňom Minimálnej doby trvania Zmluvy / Doby viazanosti.

"**Nadradená zmluva**" je iná zmluva (odlišná od Zmluvy) uzavretá medzi Zmluvnými stranami, ktorá je v Záhľaví zmluvy výslovne uvedená, že je nadradenou zmluvou predmetnej Zmluve a je identifikovaná spravidla číslom zmluvy, pričom táto skutočnosť je spravidla uvedená buď v časti identifikujúcej Účastníka, v Iných Ujednaniach alebo v Špecifikácii služby v bode upravujúcom dobu trvania Zmluvy.

"**Nariadenie**" alebo "**GDPR**" je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/EX (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

"**Občiansky zákonník**" je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Obchodný zákonník**" je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Odmena**" je súhrnný pojem pre všetky odmeny, ceny, odplaty a poplatky bez ohľadu na ich názov (vrátane Paušálnej odmeny, Tarifikovanej odmeny, Poplatkov, apod.), ktoré je Účastník povinný platiť Dodávateľovi za poskytovanie Služby na základe tejto Zmluvy s výnimkou Zriaďovacieho poplatku; súčasťou Odmeny je aj príslušná DPH, ak je Dodávateľ podľa osobitných predpisov povinný účtovať DPH. Výška Odmeny je určená v Špecifikácii služby a/alebo v Cenníku pre konkrétny typ dátovej služby.

"**Oprávnený orgán**" je Polícia Slovenskej republiky, Slovenská informačná služba, súd alebo iný orgán činný v trestnom konaní, príp. iný štátny orgán/úrad Slovenskej republiky, ako aj obdobný orgán / úrad tretieho štátu; za Oprávnený orgán sa považuje aj iný subjekt, ktorý je podľa legislatívy Slovenskej republiky, príp. iného štátu, oprávnený požadovať od Dodávateľa poskytnutie niektorých či všetkých Identifikačných údajov Účastníka či informácií týkajúcich sa poskytovanej Služby, vrátane IP adresy používanej Účastníkom.

"**Osobitné ustanovenia VOP**" sú ustanovenia článkov XXV. a XXVI. týchto VOP, ktoré sú aplikovateľné vždy len na daný typ dátovej služby upravený v príslušnom článku VOP a majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.

"**osobné údaje**" sú osobné údaje definované v § 2 ZOOÚ.

"**Ostatné služby**" sú akékoľvek služby bez ohľadu na povahu a rozsah, ktoré nie sú elektronickou komunikačnou službou, a ktoré Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy.

"**Paušálna odmena**" je odmena (ako súčasť celkovej Odmeny), ktorej výška je za každé určité časové obdobie (spravidla mesiac) rovnaká a nezávisí od premenných faktorov (napr. od objemu prenesených dát, apod.); Paušálna odmena je uvedená v Špecifikácii služby označenom spravidla ako "*Mesačná cena*", "*Mesačná cena bez DPH*:", "*Paušálna cena*", apod., pričom ak je Dodávateľ oprávnený, resp. povinný, účtovať Účastníkovi aj DPH podľa osobitných právnych predpisov, výška tejto odmeny sa zvyšuje o príslušnú sadzbu DPH, ktorá sa považuje za súčasť Paušálnej odmeny. Ak zo Špecifikácie služby výslovne nevyplýva inak, táto Paušálna odmena predstavuje výšku odmeny Dodávateľa za každý jeden mesiac poskytovania Služby.

"**PAYG**" je spôsob platby "Pay As You Go" za poskytovanú Službu, ktorý spočíva v Platbe Kreditom, resp. v priebežnom Dobíjaní Kreditu Účastníka; pri tomto spôsobe platby je Odmena platená priebežne formou Dobitia Kreditu Účastníka.

"**Platba Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Záujemca vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) ešte pred uzatvorením Zmluvy; táto operácia umožní Zájemcovi nakúpiť a začať užívať Službu tým, že uhradí Dodávateľovi stanovenú sumu. Platba Kreditu je v prípade spôsobu platby PAYG nevyhnutným predpokladom pre zriadenie a začatie poskytovania Služby Účastníkovi a predstavuje úhradu Odmeny.

"**PIN**" je číselný, znakový, príp. kombinovaný, kód, ktorý môže Dodávateľ poskytnúť Štatutárom, Správcom účtov a/alebo Iným oprávneným osobám za účelom vykonávania Technických úkonov na diaľku prostredníctvom telefonickej komunikácie medzi Dodávateľom a Účastníkom, príp. prostredníctvom Zákazníckej zóny.

"**Podradená zmluva**" je zmluva, u ktorej je v Záhlaví zmluvy výslovne uvedené, že má Nadradenú zmluvu, pričom to táto skutočnosť je spravidla uvedená v Špecifikácii služby v bode upravujúcom dobu trvania Zmluvy, príp. v časti identifikujúcej Účastníka alebo v Iných Ujednaních. Táto Zmluva sa považuje za Podradenú zmluvu len v prípade, ak je splnená podmienka uvedená v predchádzajúcej vete.

"**POST-PAID ceny**" sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok uplynutím príslušného fakturačného obdobia; Tarifikovaná odmena je POST-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

"**PRE-PAID ceny**" sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok prvým dňom príslušného fakturačného obdobia; Paušálna odmena je PRE-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

"**Preberací Protokol**" je písomný protokol, ktorý Zmluvné strany podpisujú v Deň zriadenia Služby pri zriadení Služby, príp. neskôr, a ktorým obidve Zmluvné strany potvrdzujú, že Služba bola Účastníkovi riadne zriadená v deň podpisu Preberacieho Protokolu, príp. v iný deň tam uvedený; Preberací Protokol môže obsahovať ďalšie náležitosti ako napr. špecifikáciu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa poskytovaného Účastníkovi, apod.

"**prepojené osoby**" sú fyzické či právnické osoby, ktoré sú personálne alebo majetkovo prepojené, a to najmä ak ide o osoby blízke v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, ak sa tie isté osoby či ich osoby blízke vyskytujú, či v minulosti vyskytovali, v štatutárnych či dozorných orgánoch týchto osôb, ak sa tieto osoby či ich osoby blízke majetkovo účastnia, či v minulosti účastnili, na týchto osobách a to bez ohľadu na výšku takejto majetkovej účasti; za prepojené sa vždy považujú osoby navzájom ovládané či ovládajúce v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"**Servisné čísla**" sú telefónne čísla Dodávateľa, ktoré sú uvedené na Webovej stránke VNET s označením ako "Zákaznícka linka", príp. "Hot Line" alebo "Technická podpora", príp. iným spôsobom, z ktorého jednoznačne vyplýva, že ide o telefónne čísla, na ktoré majú zákazníci hlásiť technické poruchy, resp. ktoré slúžia ku komunikácii so zákazníkmi.

"**siet**" alebo "**elektronická komunikačná sieť**" je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

"**Sieť VNET**" je elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, užívaní, držbe alebo správe spoločnosti VNET, príp. ktorú prevádzkuje VNET, a prostredníctvom ktorej Dodávateľ poskytuje Účastníkovi Službu.

"**Skupina VNET**" sú všetky nasledujúce spoločnosti:

- Dodávateľ,
- všetky Dcérske spoločnosti VNET,
- všetky právnické osoby, v ktorých má VNET priamo alebo nepriamo majetkovú účasť bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti; za nepriamu majetkovú účasť spoločnosti VNET sa rozumie aj majetková účasť Dcérskeho spoločnosti VNET alebo ich dcérskeho alebo ovládaných spoločností v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe.

"**SLA**" je dokument zverejnený na Webovej stránke VNET označený ako "SLA" alebo "service level agreement", ktorý definuje kvalitu jednotlivých druhov a typov služieb poskytovaných Dodávateľom vrátane doby nástupu na servis. SLA v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"**Služba**" sú všetky služby a plnenia (elektronické komunikačné služby aj Ostatné služby) poskytované Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy, pričom bližšiu špecifikáciu poskytovaných služieb obsahuje Špecifikácia služby v samotnej Zmluve a ustanovenia Osobitných ustanovení VOP, ktoré sa týkajú typu služby dohodnutého v Špecifikácii služby.

"**spracúvanie osobných údajov**" je vykonávanie činností ako sú definované v § 5 písm. e) ZOOÚ.

"**Správca účtov**" je fyzická osoba (príp. aj viac fyzických osôb), ktorú Štatutár Účastníka výslovne určí ako správcu účtov v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. v Zákazníckej zóne; Účastník nemusí mať menovaného/ určeného Správca účtov. Správca účtov je oprávnený určovať a odvolávať Iné oprávnené osoby.

"**SPAM**" je nevyžiadaná a hromadne rozosielená emailová správa prakticky rovnakého obsahu väčšiemu počtu príjemcov.

"**Špecifikácia služby**" je samostatný oddiel v Záhlaví Zmluvy, ktorý špecifikuje základné podmienky poskytovania Služby, a to najmä typ poskytovanej služby, Odmenu, resp. jej časť, Zriaďovací poplatok, fakturačné obdobie, Minimálnu dobu trvania Zmluvy, údaj o prípadnom spoplatnení prenesených dát, hodnoty zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, dĺžku výpovednej lehoty, apod.

"**Štatutári**" sú fyzické osoby, ktoré sú ako štatutárny orgán (resp. člen štatutárneho orgánu) právnickej osoby Účastníka oprávnené konať menom Účastníka v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka; pokiaľ nie je Dodávateľovi preukázané opak, platí, že osoby, ktoré sú aktuálne zapísané v obchodnom registri ako štatutárne orgány Účastníka sú štatutárnym orgánom Účastníka a sú oprávnené konať spôsobom zapísaným v obchodnom registri. Ak je Účastník fyzickou osobou, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za Štatutára sám Účastník.

"**Tarifikovaná odmena**" je odmena, ako súčasť celkovej Odmeny, ktorej výška závisí od premenných faktorov (ako napr. od objemu prenesených dát, apod.); a ktorá je v Špecifikácii služby označená spravidla ako "*Spoplatnenie prenesených dát*:" či obdobne, resp. ak tarifikácia odmeny vyplýva z Cenníka alebo povahy vecí. Ak je Dodávateľ oprávnený, resp. povinný, účtovať Účastníkovi aj DPH podľa osobitných právnych predpisov, výška tejto odmeny sa zvyšuje o príslušnú sadzbu DPH, ktorá sa považuje za súčasť Tarifikovanej odmeny.

"**Technické úkony**" sú úkony týkajúce sa výlučne technickej stránky poskytovaných Služieb a poskytovania informácií o poskytovaných Službách vrátane informácií o platobnom styku (úhradách a nedoplatkoch) medzi Účastníkom a

Dodávateľom, pričom ich rozsah a povahu určuje výlučne Dodávateľ; za Technické úkony sa nepovažujú právne úkony týkajúce sa platnosti a účinnosti Zmluvy, doby trvania Zmluvy, povahy poskytovaných Služieb, ceny Služieb, zmeny samotnej Zmluvy, zmeny Podmienok či iné dispozičné úkony týkajúce sa Zmluvy. Za Technické úkony sa nepovažuje ani menovanie Správcu účtov či Inej oprávnenej osoby.

"**Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa**" je hardwarové zariadenie vo vlastníctve Dodávateľa alebo inej spoločnosti zo Skupiny VNET, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. modem, router, set-top box, switch).

"**Účet Dodávateľa**" je bankový účet Dodávateľa uvedený v Záhľavi Zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa, inak bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET.

"**Účastník**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, príp. aj jej právni nástupcovia.

"**Úrad**" je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

"**Verejná služba**" je elektronická komunikačná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca v zmysle Zákona.

"**VNET**" je spoločnosť VNET a.s., so sídlom nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 3916/B, a jej právni nástupcovia.

"**VOP**" sú tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s. pre poskytovanie VNET Dátových služieb, ktoré predstavujú v ich účinnom znení neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

"**Webová stránka VNET**" je webová stránka spoločnosti VNET umiestnená na adrese (webovom sídle): "www.vnet.sk".

"**Záhlavie Zmluvy**" sú štyri úvodné oddiely na prvej strane samotnej Zmluvy vo forme tabuliek, ktoré obsahujú identifikáciu Dodávateľa, identifikáciu Účastníka, Špecifikáciu služby a Iné Ujednania.

"**Zákon**" - je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov.

"**zákon o ochrane spotrebiteľa**" je zákon 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.

"**Záujemca**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila Dodávateľovi akoukoľvek formou záujem o uzavretie zmluvy týkajúcej sa poskytovania dátovej služby; táto osoba sa považuje za Záujemcu do okamžiku uzavretia príslušnej zmluvy o poskytovaní dátovej služby.

"**Zmluva**" je písomná zmluva označená ako "*Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby VNET Dátové služby*" uzavretá medzi Dodávateľom a Účastníkom, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Dodávateľom Účastníkovi, pričom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj tieto VOP, Cenník a SLA v ich účinnom znení.

"**Zmluvné strany**" sú Dodávateľ a Účastník spolu, každý samostatne ako "**Zmluvná strana**".

"**ZOOÚ**" je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Zriaďovací poplatok**" je poplatok, ktorý náleží Dodávateľovi za zriadenie Služby; jeho výška je uvedená v Špecifikácii služby.

"**ZRPVS**" je zákon č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Úvodné ustanovenia a výkladové pravidlá

- 2.1 Dodávateľ je spoločnosťou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky. Dodávateľ je podnikom v zmysle § 5 ods. 1 Zákona.
- 2.2 Účastník je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, čím Účastník akceptoval tieto VOP ako neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ktorou je Účastník odo dňa podpisu samotnej Zmluvy o viazaný. Podpisom samotnej Zmluvy obidvomi Zmluvnými stranami tak vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom právny vzťah, ktorého obsah je vymedzený samotnou Zmluvou, týmito VOP v ich aktuálne účinnom znení, Preberacím protokolom,

Cenníkom v jeho aktuálne účinnom znení, SLA v jeho aktuálne účinnom znení a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom.

- 2.3 Súčasťou Zmluvy (ako celku) sú: samotná Zmluva, tieto VOP v ich účinnom znení, Cenník v jeho účinnom znení a SLA v jeho účinnom znení. Pre odstránenie pochybností sa za "účinné znenie", príp. "aktuálne znenie", VOP/Cenník/SLA považuje znenie uvedených dokumentov účinné v príslušnom (rozhodnom) čase, tj. ich znenie účinné aj po prípadných neskorších zmenách, ku ktorým dôjde po uzavretí tejto Zmluvy (tj. znenie vrátane ich prípadných budúcich zmien). Ceny uvedené v samotnej Zmluve majú prednosť pred cenami uvedenými v Cenníku za totožné služby a položky, pokiaľ sa líšia.
- 2.4 V prípade rozporu medzi samotnou Zmluvou a týmito VOP, platia ustanovenia samotnej Zmluvy, ktoré majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, ako aj pred ustanoveniami ostatných súčastí Zmluvy a Preberacieho Protokolu. Prípadná zmena týchto VOP sa nedotýka obsahu Zmluvy.
- 2.5 Osobitné ustanovenia VOP majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.
- 2.6 Úprava práv a povinností Zmluvných strán dohodnutá v Iných Ujednaniach má prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej súčastí; to však za predpokladu, že text uvedený v Iných Ujednaniach je totožný v oboch vyhotoveniach Zmluvy, tj. vo vyhotovení pre Dodávateľa ako aj vo vyhotovení pre Účastníka. Odlišná úprava právnych vzťahov v Iných Ujednaniach sa vzťahuje len vo vzťahu k Službe poskytovanej na základe príslušnej Zmluvy a nevzťahuje sa na práva a záväzky Zmluvných strán vo vzťahu k iným službám či plneniam poskytovaných na základe iných zmlúv.
- 2.7 Text uvedený Špecifikácii služby bod bodom nazvaným "Informatívny text:" (pokiaľ ho Špecifikácia služby obsahuje) nie je právne záväzný pre Zmluvné strany a má výlučne informatívny a nezáväzný charakter; spravidla obsahuje technické špecifikácie, ktoré sa môžu v čase meniť, napr. pridelené IP adresy, apod.
- 2.8 Pokiaľ z týchto VOP alebo z povahy veci nevyplýva inak (napr. body 2.4, tento bod, apod.), platí, že pojem "Zmluva" používaný v týchto VOP zahŕňa aj tieto VOP a všetky ostatné súčasti Zmluvy. Tam, kde sa vo VOP hovorí o "samotnej Zmluve", myslí sa tým výlučne samotná Zmluva bez týchto VOP a ostatných jej súčastí.
- 2.9 Ak sa táto Zmluva považuje za Podradenú zmluvu, nemá táto Zmluva žiadny vplyv na obsah, trvanie či iné náležitosti Nadradenej zmluvy a uzavretím tejto Zmluvy nedochádza k zmene Nadradenej zmluvy.

Článok III. Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom Zmluvy je povinnosť Dodávateľa poskytovať Účastníkovi Službu a povinnosť Účastníka zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, Zriaďovací poplatok (ak bol dohodnutý) a plniť iné povinnosti dohodnuté Zmluvnými stranami.
- 3.2 Pokiaľ v Špecifikácii služby a Osobitných ustanoveniach VOP pre konkrétny typ dátovej služby nie je uvedené inak, je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi v Mieste pripojenia dátové pripojenie/prepojenie podľa podmienok a parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a tejto Zmluve.
- 3.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je ochrana proti potenciálnymi hrozbami siete internet voči Účastníkovi (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z otvoreného charakteru siete internet.
- 3.4 V prípade, že Účastník na základe Preberacieho Protokolu prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle čl. XIII. týchto VOP.

Článok IV. Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby so Záujemcom ak sú splnené podmienky § 43 ods. 1 písm. c) Zákona, tj. ak:
 - a) poskytovanie požadovanej dátovej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, alebo
 - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Dodávateľa alebo iného podniku, alebo Dodávateľ či niektorý z podnikov už predtým odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo

vypovedal s ním akúkoľvek zmluvu, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu, alebo

- c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní dátových služieb, vrátane všetkých jej súčastí, tj. Záujemca nesúhlasí s celým znením samotnej Zmluvy, celým znením týchto VOP, Cenníkom alebo SLA.

4.2 Dodávateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby so Záujemcom aj v prípadoch, ak

- a) Záujemca neposkytne pred podpisom zmluvy Dodávateľovi niektorý z Identifikačných údajov Účastníka,
- b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že Záujemca má alebo mal voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov, príp. ak je Záujemca prepojenou osobou s inou osobou, ktorá má alebo mala voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov,
- c) ak má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že Záujemca nebude plniť jeho záväzky voči Dodávateľovi riadne a včas, alebo že Záujemca bude využívať služby poskytované Dodávateľom k aktivitám, ktoré sú v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje prípad, kedy sa Záujemca alebo s ním prepojená osoba sa v minulosti takéhoto konania už dopustila,
- d) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že voči Záujemcovi je vedené exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia, Záujemca je v likvidácii, konkurze, reštrukturalizácii, v konkurznom konaní či reštrukturalizačnom konaní,
- e) poskytovanie požadovanej dátovej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov; pričom za neprimerane vysoké náklady sa vždy považujú náklady vo výške viac ako 5-násobok predpokladanej mesačnej odmeny za poskytnutú službu;
- f) osoba, ktorá hodlá podpísať zmluvu v mene Záujemcu nie je osobou oprávnenou konať v mene Záujemcu, alebo má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že takáto osoba nie je oprávnená konať menom Záujemcu; toto ustanovenie sa vzťahuje aj na osoby štatutárnych orgánov právnických osôb, ako aj na osoby splnomocnené Záujemcom na základe plnej moci; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje skutočnosť, ak osoba, ktorá hodlá v mene Záujemcu uzavrieť zmluvu, nie je štatutárnym orgánom oprávneným konať, resp. konať príslušným spôsobom, za Záujemcu podľa aktuálneho internetového výpisu z obchodného registra Záujemcu, alebo vždy, keď sa osoba, ktorá hodlá v mene Záujemcu podpísať zmluvu, preukáže plnou mocou alebo iným poverením bez úradne osvedčeného podpisu splnomocniteľa, alebo
- g) v mene Záujemcu hodlá podpísať zmluvu o pripojení iná osoba konajúca na základe ústnej plnej moci, alebo písomnej plnej moci bez úradného osvedčenia podpisu Záujemcu.

4.3 Dodávateľ je povinný:

- a) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby získavať a overovať údaje Záujemcu, resp. Účastníka, v rozsahu § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- b) zabezpečiť pripojenie Účastníka do siete internet v Mieste pripojenia do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy (ustanovenia bodu 5.2 VOP tým nie sú dotknuté),
- c) poskytovať Službu Účastníkovi spôsobom a v rozsahu podľa podmienok dohodnutých v Zmluve a všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky,
- d) písomne, elektronicou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle čl. XVI. týchto VOP a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť Dodávateľa je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s obsahom podstatnej zmeny zmluvných podmienok môže podrobne oboznámiť,
- e) viesť evidenciu údajov o Účastníkovi v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- f) vopred oznámiť Účastníkovi plánovanú údržbu, opravu, revíziu, servis či iný zásah do Siete VNET, pri ktorom môže dôjsť k obmedzeniu či prerušeniu poskytovania Služby, a to elektronicou na Kontaktný email Účastníka či inou formou,

4.4 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti VNET alebo na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa,
- c) na vrátenie zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa po skončení Zmluvy podľa príslušných ustanovení týchto VOP,
- d) odmietnuť uzavretie zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 4.1 a 4.2 týchto VOP,
- e) požadovať od Záujemcu/Účastníka, jej štatutárneho orgánu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto zmluvy, predloženie preukazu totožnosti,

vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zaujmemcu/Účastníka,

- f) zmeny VOP, Cenníka a SLA,
- g) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby za účelom údržby, opráv a servisu Siete VNET, a to v rozsahu 16 hodín v každom kalendárnom mesiaci bez vplyvu na výšku Odmeny, pokiaľ SLA pre daný typ služby nestanoví inak; Dodávateľ bude vykonávať tieto činnosti (ak to je technicky možné) spravidla v čase medzi 22:00 hod. a 6:00 hod.

4.5 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu má Dodávateľ ihneď a bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka. Za zneužitie Služby podľa tohto bodu sa považuje najmä, ale nielen:

- a) šírenie počítačových vírusov alebo iných nebezpečných aplikácií; Účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie Koncového zariadenia Účastníka pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete VNET alebo do siete internet,
- b) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete VNET,
- c) rozosielanie SPAMu,
- d) podpora, vytváranie priestoru alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, ale nielen, na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie či informácií, neoprávnený zásah do predmetov chránených autorskými právami, tzv. hackerskej činnosti, publikovanie či odosielanie urážlivých informácií či materiálov, apod.
- e) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného predchádzajúceho písomného povolenia vlastníka systému alebo siete, vrátane Siete VNET
- f) využívanie Služby k trestnej činnosti či k činnosti, ktorá je zakázaná legislatívou Slovenskej republiky či cudzieho štátu.

4.6 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu nezaplatenia splatnej Odmeny alebo jej časti v lehote splatnosti podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy. Dočasne prerušiť poskytovanie Služby podľa tohto bodu môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom elektronicou formou na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že podmienka primeranej lehoty na zaplatenie v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona je splnená, ak lehota na zaplatenie dlžnej čiastky je 5 kalendárnych dní po odoslaní upozornenia podľa tohto bodu na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo sa Účastník dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby zo strany Dodávateľa podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzení prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, zníženie prenosovej rýchlosti dát, apod.

4.7 Dodávateľ má ďalej právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka ako tých, ktoré sú uvedené v bodoch 4.5 a 4.6 tohto článku VOP. Dočasne prerušiť poskytovanie Služby môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bodu 3. Zákona je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo Účastník podstatne poruší zmluvné podmienky, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzení prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, zníženie prenosovej rýchlosti dát, apod.

4.8 Na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodov 4.5 až 4.7 tohto článku má Dodávateľ nárok, a preto sa toto obdobie nepovažuje za obdobie, počas ktorého by Služba nebola poskytovaná riadne. Z uvedeného dôvodu sa na obdobia prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby podľa bodov 4.5 až 4.7 tohto článku neprihliada pri výpočte SLA, nepočítajú sa do plánovaných výluk Služby a neprihliada sa k nim ani pri výpočte minimálnej doby dostupnosti Služby.

4.9 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných VOP sa v zmysle bodu 4.7 týchto VOP a § 43 ods. 1 písm. d) bod 3. Zákona považuje najmä:

- a) odosielanie vírusov z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených za Miestom dodania Služby,
- b) odosielanie SPAMu z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených za Miestom dodania Služby,
- c) výmena Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné,
- d) odmietnutie podpisu Preberacieho Protokolu zo strany Účastníka,
- e) neposkytnutie dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka k zriadeniu Služby (napr. nesprístupnenie priestorov Účastníka, kde má byť Služba zriadená, za účelom zriadenia Služby, apod.),
- f) nezabezpečenie Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 týchto VOP,
- g) neoznámenie zmeny Kontaktnej adresy Účastníka alebo Kontaktného emailu Účastníka,
- h) opakované nevyzdvihnutie poštových zásielok na Kontaktnej adrese Účastníka,
- i) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka, alebo
- j) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi; Kontaktný email Účastníka sa vždy považuje za zrušený v prípade, že sa Dodávateľovi vráti ako nedoručená emailová správa odoslaná na doterajší Kontaktný email Účastníka,
- k) využívanie poskytovanej Služby k činnosti, ktorá je v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu.

4.10 Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek postúpiť túto Zmluvu, resp. všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy ako celok, na tretiu osobu, ktorá tým vstúpi do postavenia Dodávateľa v zmysle Zmluvy, a to bez zmeny samotného obsahu práv a záväzkov medzi Dodávateľom a Účastníkom; k tomu dáva Účastník Dodávateľovi podpisom tejto Zmluvy svoj výslovný súhlas. Takéto postúpenie je Dodávateľ povinný oznámiť Účastníkovi najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa účinnosti postúpenia (stačí aj elektronicky), pričom za takéto oznámenie sa považuje aj doručenie faktúry vystavenej nadobúdateľom. V záujme odstránenia pochybností platí, že takéto postúpenie sa v rozsahu postúpenia peňažných a nepeňažných práv (pohľadávok) Dodávateľa voči Účastníkovi považuje za postúpenie súčasných aj budúcich pohľadávok v zmysle § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka a v rozsahu postúpenia záväzkov voči Účastníkovi (najmä záväzku poskytovať Službu) za prevzatie dlhu v zmysle § 531 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Súhlas Účastníka v zmysle prvej vety tohto bodu sa považuje za súhlas veriteľa v zmysle § 531 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je povinný:

- a) využívať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou vrátane týchto VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- b) uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP; to platí aj pre Zriaďovací poplatok,
- c) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi poškodenia či vady poskytnutého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa,
- d) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Služby, a to spôsobom dohodnutým v týchto VOP,
- e) oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 5 dní, všetky a akékoľvek zmeny jeho Identifikačných údajov Účastníka, zmenu Kontaktnej adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka,
- f) neohroziť, nepoškodiť a nenarušiť bezpečnosť a integritu Siete VNET,
- g) strpieť obmedzenú dostupnosť Služby, príp. ich nedostupnosť, na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu počas vykonávania opráv, údržby, revízií a iných zásahov na Sieti VNET, ktoré mu boli Dodávateľom vopred oznámené elektronicky na Kontaktný email Účastníka alebo iným spôsobom; počas tohto obdobia nemá Účastník nárok na zľavu z Odmeny,
- h) zálohovať si včas, bezpečne a úplne všetky svoje dáta a údaje umiestnené vo svojich informačných systémoch a Koncových zariadeniach Účastníka pred oznámenou údržbou, servisom alebo vykonaním akýchkoľvek vopred oznámených iných zásahov do Siete VNET uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou; ak pre nedodržanie povinnosti podľa tohto bodu vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, nie sú Dodávateľ ani spoločnosť VNET za takúto škodu zodpovední a nie sú povinní škodu Účastníkovi uhradiť,
- i) poskytovať Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť Dodávateľovi, spoločnosti VNET alebo inej nimi splnomocnenej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do

priestorov Účastníka v Mieste pripojenia, k Miestu dodania Služby, ako aj prístup ku Koncovému zariadeniu Účastníka pri zriaďovaní Služby; to platí aj v prípade odstraňovania reklamácií či vykonávaním servisných, údržbových či iných zásahov Dodávateľom,

- j) podpísať Preberací Protokol,
- k) používať Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa v súlade s návodmi, ktoré od Dodávateľa prevzal,
- l) poskytnúť Dodávateľovi na požiadanie Identifikačné údaje Účastníka a originál písomného Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 VOP,
- m) prečítať si Memorandum pri podpise Zmluvy a pokiaľ to je možné, pred podpisom Zmluvy.

- 5.2 Účastník dáva podpisom Zmluvy súhlas s umiestnením vedení sietí, technológií a iných zariadení Dodávateľa potrebných k poskytovaniu Služby v priestoroch/v nehnuteľnostiach vo vlastníctve Účastníka, kde sa nachádza Miesto pripojenia, resp. kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti. V prípade, ak Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti/ kde je Miesto pripojenia, príp. ak majú byť technologické zariadenia alebo telekomunikačné vedenia pre účely poskytovania Služby umiestnené v/na Dotknutých objektoch, je Účastník povinný zabezpečiť písomný súhlas od vlastníka príslušného Dotknutého objektu s pripojením Účastníka podľa tejto Zmluvy, ktorý bude zahŕňať oprávnenie Dodávateľa alebo ním poverenej osoby, k vstupu, montáži, umiestneniu a údržbe technologických zariadení a telekomunikačných vedení sietí v predmetnej nehnuteľnosti potrebných za účelom riadneho poskytovania Služby pre celú dobu trvania Zmluvy (ďalej len "Súhlas vlastníka"). Účastník je povinný zabezpečiť Súhlas vlastníka na vlastné náklady a nebezpečenstvo bezodkladne po podpise tejto Zmluvy, avšak najneskôr do 5 (piatich) dní po podpise Zmluvy alebo do okamžiku zriadenia Služby Dodávateľom, resp. prevzatia Služby Účastníkom, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Na požiadanie Dodávateľa je Účastník povinný kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy obratom odovzdať písomný Súhlas vlastníka Dodávateľovi (jeho originál); do okamžiku splnenia uvedenej povinnosti je Dodávateľ oprávnený nezriaďovať Službu, resp. pozastaviť/prerušiť jej poskytovanie. Prevzatím Služby Účastníkom (tj. najmä podpisom Preberacieho Protokolu) Účastník potvrdzuje, že má zabezpečený Súhlas vlastníka, a to aj v prípade, ak si ho Dodávateľ nevyžiada, resp. ak Účastník Súhlas vlastníka neodovzdá Dodávateľovi. Účastník zodpovedá za to, aby bol Súhlas vlastníka platný a účinný po celú dobu trvania Zmluvy. Podmienkou splnenia termínu zriadenia Služby, ako aj ďalšieho poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy, je existencia Súhlasu vlastníka nehnuteľnosti podľa tohto bodu. O omeškanie s vydaním Súhlasu vlastníka sa predlžuje lehota na zriadenie Služby a Dodávateľ sa nemôže z tohto dôvodu dostať do omeškania s povinnosťou zriaďovať Službu na dotknutom Mieste pripojenia včas. Ak je Miesto pripojenia v byte alebo v nebytovom priestore, ktoré sa nachádza v bytovom dome, platia ustanovenia tohto bodu primerane aj na spoločné priestory príslušného bytového domu a Súhlas vlastníka sa pre účely tohto bodu vzťahuje aj na súhlas vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome udelený príslušným orgánom.
- 5.3 Ak Účastník na základe výzvy Dodávateľa neodovzdá Dodávateľovi originál písomného Súhlasu vlastníka Dodávateľovi ani do 10 (desiatich) dní odo dňa doručenia výzvy k jeho odovzdaniu, je Dodávateľ oprávnený túto Zmluvu jednostranne vypovedať s okamžitou účinnosťou (aj elektronickou formou) bez akýchkoľvek sankcií.
- 5.4 Účastník nie je oprávnený jeho pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

Článok VI.

Odmena a platobné podmienky

- 6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Odmena sa môže v závislosti od typu dátovej služby a Špecifikácii služby skladať z Paušálnej odmeny a/alebo Tarifikovanej odmeny a/alebo iných poplatkov, apod. Výška Odmeny za Službu poskytovanú na základe Zmluvy je uvedená, resp. určená, v Špecifikácii služby, príp. a/aj v Cenníku. V prípade, ak by Špecifikácia služby výslovne neobsahovala konkrétny (číselný) údaj o výške Odmeny, platí že Odmena za poskytovanú Službu sa určí podľa Cenníka účinného v deň uzavretia Zmluvy pre predmetný typ služby, aká je predmetom poskytovania podľa Špecifikácie služby.
- 6.2 Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína dňom nasledujúcim po Dni zriadenia Služby.
- 6.3 Pokiaľ v Špecifikácii Služby alebo Iných Ujednaních nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac, pričom ak Dodávateľ neurčí inak, prvé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) trvajú jeden mesiac (tj. napr. ak bol Deň zriadenia služby 10.10. a fakturačné obdobie je jeden mesiac, prvé fakturačné obdobie začína dňom 11.10 a trvá do 10.11., ďalšie fakturačné obdobie trvá od 11.11. do 10.12., apod.).
- 6.4 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť, že sa fakturačné obdobia budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. V takom prípade sa bude prvé fakturačné obdobie končiť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom nastal Deň zriadenia Služby a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi (ak dôjde k zmene počas prvého fakturačného obdobia). Ak sa tak Dodávateľ rozhodne po uplynutí prvého fakturačného obdobia, tak sa fakturačné obdobie, v ktorom Dodávateľ rozhodol o zmene, alikvótne skráti a skončí k poslednému

dňa daného kalendárneho mesiaca a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. Dodávateľ je oprávnený takto upraviť fakturačné obdobie kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia Účastníkovi. Zmenu fakturačného obdobia je Dodávateľ oprávnený urobiť aj konkludentne, napr. spôsobom a časom vystavenia príslušnej faktúry a uvedením obdobia, za ktoré sa účtuje príslušná Odmena alebo jej časť (napr. vystavením faktúry k prvému alebo poslednému dňu kalendárneho mesiaca).

- 6.5 Ak je fakturačné obdobie podľa Špecifikácie služby alebo Iných Ujednaní štvrťrok, resp. polrok alebo rok, prvé fakturačné obdobie končí posledným kalendárnym dňom daného štvrťroku, polroku alebo roku, do ktorého spadá Deň zriadenia služby, pričom toto prvé fakturačné obdobie sa alikvótne skraca. Druhé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) sa dĺžkou zhodujú s dĺžkou fakturačného obdobia uvedeného v Špecifikácii služby alebo Iných Ujednaniach.
- 6.6 Posledné fakturačné obdobie sa v závislosti odo dňa skončenia Zmluvy môže alikvótne skrátiť, pričom predstavuje obdobie odo prvého dňa posledného fakturačného obdobia do dňa skončenia Zmluvy.
- 6.7 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako "faktúra") na PRE-PAID ceny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa príslušného fakturačného obdobia vrátane. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, resp. z kogentných ustanovení právnych predpisov nebude vyplývať inak, bude sa prvý deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia VOP, Dodávateľovi vzniká právny nárok na zaplatenie PRE-PAID ceny za fakturačné obdobie okamihom začatia príslušného fakturačného obdobia.
- 6.8 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi faktúru za POST-PAID ceny za príslušné fakturačné obdobie ihneď po skončení daného fakturačného obdobia.
- 6.9 Dodávateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi na jednej faktúre PRE-PAID ceny aj POST-PAID ceny, a to za rozličné fakturačné obdobia.
- 6.10 Pokiaľ v týchto VOP (najmä v Osobitných ustanoveniach VOP) nie je výslovne uvedené inak, považuje sa Odmena za PRE-PAID cenu s výnimkou Tarifikovanej odmeny, ktorá sa považuje za POST-PAID cenu.
- 6.11 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť (najmä v prípade, ak sa Účastník už dostal do omeškania s úhradou Odmeny alebo jej časti), že Odmena bude účtovaná Účastníkovi vo forme zálohovej faktúry, ktorá bude zničená na celú výšku Odmeny vrátane DPH, pričom až po úplnej úhrade takto účtovanej zálohovej platby bude Dodávateľ povinný vystaviť Účastníkovi ("bežnú", resp. "ostrú") faktúru, v ktorej zohľadní výšku už zaplatenej zálohovej platby. Deň zdaniteľného plnenia pre účely DPH bude v tomto prípade deň vystavenia "bežnej" faktúry Dodávateľom. Ohľadom splatnosti a doručovania zálohovej faktúry platia primerane ostatné ustanovenia týchto VOP.
- 6.12 V závislosti od typu dátovej služby a pokiaľ sa tak Zmluvné strany výslovne dohodnú v samotnej Zmluve (spravidla v Špecifikácii služby) môže byť Odmena platená spôsobom PAYG; v takom prípade sa za deň zdaniteľného plnenia považuje deň Dobitia Kreditu, resp. Platby Kreditu. Ak z povahy veci nevyplýva inak, v prípade PAYG sa ustanovenia týchto VOP týkajúce sa fakturačného obdobia, PRE-PAID ceny a POST-PAID ceny, neuplatnia, resp. sa uplatnia len primerane. V prípade spôsobu platby PAYG začína omeškanie Účastníka s úhradou Odmeny v okamžiku poskytnutia Služby, alebo jej časti v čase, keď mal Účastník už vybitý Kredit (tj. stav Kreditu bol 0,- alebo minusový); to platí (a tento stav sa považuje za nezaplatenie Odmeny) aj pre účely aplikácie bodu 4.6 a 8.14 písm. b) týchto VOP. V prípade spôsobu platby PAYG sa za náležité upozornenie v zmysle bodu 4.6 a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona považuje aj informácia (aj vo forme emailovej správy alebo SMS) o tom, že sa Účastníkovi znížil Kredit pod určitú minimálnu hranicu (stanovenú Dodávateľom podľa typu poskytovanej služby), resp. upozornenie, že sa blíži vybitie Kreditu Účastníka.
- 6.13 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a Zmluvou.
- 6.14 Dodávateľ sa zaväzuje faktúru odoslať Účastníkovi v písomnej (listinnej) forme na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom odoslaním faktúry len jedným z uvedených spôsobov sa považuje povinnosť Dodávateľa doručiť faktúru Účastníkovi za splnenú. Zmluvné strany sa v zmysle uvedeného dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ môže vystavovať a odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme (napr. v PDF) na Kontaktný email Účastníka, a to aj bez zaručeného elektronického podpisu Dodávateľa.
- 6.15 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že v prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi v elektronickej forme, prípadne aj v elektronickej forme a súčasne aj písomnej podobe, za deň doručenia faktúry Účastníkovi sa považuje deň odoslania faktúry v elektronickej forme (emailom) na Kontaktný email Účastníka. V prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi výlučne v písomnej podobe, považuje sa za deň doručenia faktúry Účastníkovi druhý nasledujúci pracovný deň po dni odovzdania zásielky s faktúrou na pošte.

- 6.16 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 6.15 týchto VOP.
- 6.17 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude vyplývať inak, úhradu faktúr sa Účastník zaväzuje uskutočniť bezhotovostným bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na bankový účet Dodávateľa uvedený na príslušnej faktúre, inak na Účet Dodávateľa, s uvedením variabilného symbolu, ktorý je vyznačený na jednotlivých faktúrach. Ak na konkrétnej faktúre nebude uvedený variabilný symbol, je Účastník povinný pri realizácii úhrady danej faktúry uviesť variabilný symbol zhodný s číslom danej faktúry, ktorú platí.
- 6.18 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne, alebo ak nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najskôr jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 6.19 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamžikom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 6.20 Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi, a to aj takými, ktoré sú premlčané alebo budú splatné v budúcnosti.
- 6.21 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Dňa zriadenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa netýka nároku na prípadný Zriaďovací poplatok.
- 6.22 Nárok na Zriaďovací poplatok vzniká Dodávateľovi dňom podpisu Zmluvy. Zriaďovací poplatok môže byť Účastníkovi vyúčtovaný samostatnou faktúrou aj pred Dňom zriadenia Služby alebo v rámci prvej faktúry za prvé fakturačné obdobie. Ak bude Zriaďovací poplatok vyúčtovaný samostatnou faktúrou pred Dňom zriadenia služby, bude splatný podľa splatnosti príslušnej faktúry.
- 6.23 Dodávateľ si vyhradzuje právo zriadiť Službu a odovzdať ju Účastníkovi až po zaplatení Zriaďovacieho poplatku v celom rozsahu. Ak Účastník neuhradí Zriaďovací poplatok včas, je Dodávateľ oprávnený jednostranne posunúť termín zriadenia a odovzdania Služby Účastníkovi bez toho, aby sa dostal do omeškania s povinnosťou zriadiť Službu a pripojiť Účastníka v dohodnutej lehote.
- 6.24 Ustanovenia týkajúce sa spôsobu fakturácie (vrátane frekvencie a času vystavovania faktúr) a splatnosti Odmeny/faktúr uvedené v týchto VOP majú prednosť ustanoveniami Cenníka.
- 6.25 Nároky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny či akýchkoľvek iných pohľadávok nezanikajú ani nie sú nijak obmedzené ani v prípade, ak Dodávateľ nevystaví faktúru, resp. vystaví faktúru neskôr ako upravujú tieto VOP.

Článok VII. Reklamačný poriadok

- 7.1 Účastník má právo podať Dodávateľovi podľa týchto VOP reklamáciu na:
- nesprávnosť doručenej faktúry, tj. ak sa Účastník domnieva, že výška Odmeny uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve vrátane týchto VOP,
 - kvalitu poskytovanej Služby,
 - závady zariadenia poskytnutého Účastníkovi na základe Zmluvy.
- 7.2 Reklamácia musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na emailovú adresu Dodávateľa: podpora@vnet.sk
- 7.3 Reklamácia musí obsahovať najmenej nasledujúce náležitosti, inak k nej Dodávateľ nemusí prihliadať:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO a Miesto pripojenia Účastníka,
 - číslo Zmluvy,
 - výslovné uvedenie, že ide o reklamáciu,
 - dôvody, pre ktoré sa Účastník domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve alebo popis vady na kvalite poskytovanej Služby, príp. popis závady poskytnutého telekomunikačného zariadenia poskytnutého Účastníkovi, tj. presná špecifikácia toho, čo Účastník príslušnou reklamáciou reklamuje,
 - čoho sa Účastník reklamáciou domáha,
 - dátum, kedy sa Účastník o závade na poskytovanej Službe či zariadení, ktoré je predmetom reklamácie, dozvedel, a
 - dátum a podpis Účastníka v prípade písomnej reklamácie.

- 7.4 Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode 7.3 tohto článku VOP (ďalej len "Neúplná reklamácia"). V prípade Neúplnej reklamácie je riešenie reklamácie zo strany Dodávateľa dobrovoľné a nezakladá akúkoľvek jeho zodpovednosť či povinnosť riešiť či vyriešiť reklamáciu akýmkoľvek spôsobom.
- 7.5 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť Dodávateľovi určeným spôsobom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo odo dňa zistenia závady na poskytnutej Službe či zariadení; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka na reklamáciu zaniká. Reklamácia Účastníka doručená Dodávateľovi po uplynutí lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete nie je účinná a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to platí aj v prípade, ak je síce reklamácia doručená Dodávateľovi včas, ale nespĺňa všetky náležitosti podľa bodu 7.3 týchto VOP alebo nebola odoslaná z Kontaktného emailu Účastníka (ak je učená elektronickou formou).
- 7.6 V prípade, ak Účastník v reklamacii v zmysle bodu 7.3 písm. e) týchto VOP požaduje od Dodávateľa vykonanie akéhokoľvek bezplatného zásahu či úkonu, musí túto požiadavku Účastník výslovne a jednoznačne uviesť v jeho reklamacii, z ktorej bude bez akýchkoľvek pochybností vyplývať, že žiada bezplatnú nápravu závady, resp. bezplatný zásah/úkon. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak v jeho požiadavke na Dodávateľa neuvedie výslovne, že ide o reklamáciu, môže sa jeho požiadavka považovať za objednávku ďalšej/novej služby a za uskutočnený úkon či zásah bude Účastník povinný Dodávateľovi uhradiť odmenu vo výške dohodnutej Zmluvnými stranami, inak odmenu vo výške uvedenej za príslušné služby v Cenníku a ak takáto činnosť nie je uvedená v Cenníku, tak cenu obvyklú. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia aj v prípade, ak vyjde najavo, že reklamácia Účastníka bola neoprávnená. V prípade neoprávnenej reklamácie bude Účastník povinný uhradiť Dodávateľovi všetky náklady spojené s uplatnením neoprávnenej reklamácie Účastníka.
- 7.7 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa účinného doručenia včasnej a úplnej reklamácie Dodávateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Dodávateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Dodávateľ je povinný o predĺžení informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Dodávateľ odošle svoje písomné oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Účastník súhlasí s tým, že ak Dodávateľ na základe reklamácie Účastníka v plnom rozsahu odstráni reklamované vady poskytovanej Služby či zariadenia, príp. doručí Účastníkovi novú opravenú faktúru, v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie podľa tohto bodu, Dodávateľ už nemusí odosielať Účastníkovi samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, pričom napravením väd Dodávateľom sa reklamácia bude považovať za vyriešenú a povinnosť oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia podľa tohto bodu a podľa § 45 ods. 2 Zákona sa bude považovať za splnenú Dodávateľom riadne a včas v deň odstránenia reklamovaných väd.
- 7.8 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.9 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak tom čase už reklamované vady neodstránil. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.10 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznať najmä ak:
- zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP,
 - závada bola spôsobená porušením všeobecnej zákonnej preventívnej povinnosti Účastníka predchádzať vzniku škôd alebo inej povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - reklamovaná nesprávnosť faktúry či závada bola spôsobená porušením povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy vrátane týchto VOP, alebo vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - Účastník reklamoval nesprávnosť faktúry, ktorá však bola vystavená v súlade s daňovými a účtovnými predpismi Slovenskej republiky a v súlade so Zmluvou vrátane týchto VOP a Cenníkom,
 - závada má pôvod v Koncovom zariadení Účastníka,
 - reklamácia bola uplatnená po uplynutí prekluzívnej lehoty, je neurčitá, nejasná, a/alebo neobsahuje náležitosti podľa bodu 7.3 VOP,
 - ide o vady, za ktoré Dodávateľ podľa týchto VOP a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá.
- 7.11 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Odmeny za poskytované Služby. Ak však sporná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Dodávateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť

mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

- 7.12 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Odmenu 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.
- 7.13 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia v zmysle bodu 7.1 písm. a) týchto VOP sa týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre (vrátane nesprávnej výšky Odmeny), Dodávateľ vyhotoví a doručí Účastníkovi opravenú faktúru bez zbytočného odkladu po uznaní reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie. Ustanovenia týchto VOP ohľadom vystavovania a doručovania faktúr platia primerane.
- 7.14 V prípade, že bude reklamácia uznaná Dodávateľom a na základe reklamačného konania vyjde najavo, že Účastník za príslušné fakturačné obdobie uhradil Dodávateľovi odmenu vo vyššej sume, v akej bol povinný, Dodávateľ odškodní Účastníka jedným z nižšie uvedených spôsobov, a to podľa vlastného uváženia:
- vystaví Účastníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, dobropis znejúci na rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, a tento rozdiel uhradí Účastníkovi na účet, z ktorého Dodávateľovi bola Odmena Účastníkom uhradená, alebo
 - o rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, zníži výšku sumy k úhrade na faktúrach za jedno či viac nasledujúcich fakturačných období a prípadne na príslušný rozdiel uplatní zápočet podľa bodu 7.15.
- 7.15 Účastník týmto dáva Dodávateľovi súhlas k tomu, aby vzniknutý preplatok Účastníka použil k úhrade Odmien alebo ich časti za nasledujúce fakturačné obdobia, a to vo forme zápočtu záväzku Dodávateľa vrátiť Účastníkovi preplatok a pohľadávky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny alebo jej časti za nasledujúce fakturačné obdobia; zápočet sa považuje za vykonaný Dodávateľom v okamžiku odoslania faktúry Účastníkovi s uvedením sumy na úhradu v nižšej čiastke ako suma celej (bežnej) Odmeny za príslušné fakturačné obdobie podľa Zmluvy.
- 7.16 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby zavineného Dodávateľom podľa § 43 ods. 10 písm. b) Zákona; toto právo musí uplatniť u Dodávateľa podľa reklamačného poriadku uvedeného v tomto článku VOP najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. Ustanovenia tohto článku týkajúce sa spôsobu uplatnenia reklamácií platia primerane aj pre uplatnenie práva Účastníka podľa tohto bodu. Účastník nemá právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby, ktorý Dodávateľ nezavinil.
- 7.17 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť závalu na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, a to najmä výmenou príslušného telekomunikačného zariadenia.
- 7.18 Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie o vybavení reklamácie, ako aj inú komunikáciu týkajúcu sa reklamácie Účastníka, je Dodávateľ oprávnený odoslať a doručovať Účastníkovi aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka či na inú emailovú adresu uvedenú Účastníkom v reklamácií, alebo aj formou SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri podaní reklamácie. Oznámenie zasielané formou SMS sa považuje za doručené Účastníkovi dňom odoslania príslušnej SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri uplatnení reklamácie.
- 7.19 Všetky úkony týkajúce sa reklamácií môže voči Účastníkovi činiť menom Dodávateľa aj ktorákoľvek iná spoločnosť zo Skupiny VNET s účinkami, ako keby príslušný úkon činil priamo sám Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto úkony prijať.
- 7.20 Tento reklamačný poriadok bude ako súčasť VOP nepretržite prístupný Účastníkovi, ako aj tretím osobám, na Webovej stránke VNET a na obchodnom oddelení Dodávateľa.
- 7.21 V prípade, ak je Účastník spotrebiteľom v zmysle zákona o ochranu spotrebiteľa, príp. iného všeobecne záväzného právneho predpisu, uplatnia sa v prípade reklamácie Účastníka ustanovenia tohto článku VOP a úprava vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, pričom kogentná úprava ochrany práv spotrebiteľa obsiahnutá v zákone o ochrane spotrebiteľa, príp. v inom zákone, týmto nie je dotknutá a má prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Ak je Účastník fyzickou osobou a pri podpise Zmluvy uviedol jeho IČO, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že koná v rámci jeho podnikateľskej či obchodnej činnosti, a teda že nie je spotrebiteľom. Účastník, ktorý je právnickou osobou, sa nepovažuje za spotrebiteľa, ibaže by to platná legislatíva Slovenskej republiky umožňovala a Účastník o skutočnosti, že sa považuje za spotrebiteľa podľa príslušného predpisu, výslovne písomne informuje Dodávateľa

najneskôr pri uzavretí Zmluvy (napr. uvedením v Iných Ujednaniach). Ak tak Účastník neučiní, Dodávateľ nemá povinnosť a nezodpovedá Účastníkovi - právnickej osobe za splnenie povinností, ktoré vyplývajú z legislatívy na ochranu spotrebiteľov nad rámec ustanovení tejto Zmluvy.

Článok VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Špecifikácii služby (v bode spravidla označenom ako "Zmluva uzavretá na dobu:") nie je výslovne uvedené, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú.
- 8.3 Ak je v Špecifikácii služby uvedené, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú, ale chýba konkrétny údaj o dĺžke obdobia, na ktorú sa Zmluva uzatvára, platí, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 8.4 V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú, a žiadna zo Zmluvných strán neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 60 dní pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení Zmluvy, platnosť a účinnosť Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 mesiacov odo dňa, kedy mala skončiť. Ak niektorá zo Zmluvných strán doručí Druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení Zmluvy neskôr ako 60 dní pred uplynutím dohodnutej doby určitej, postupuje sa v tomto prípade ako pri bežnej výpovedi zmluvy na dobu neurčitú bez Minimálnej doby trvania zmluvy (tj. bez viazanosti), pričom Zmluva skončí v zmysle bodu 8.24 tohto článku VOP, nie však skôr ako posledný deň pôvodne dohodnutej doby určitej, na ktorú bola Zmluva uzavretá.
- 8.5 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán, pričom prejav vôle a podpisy obidvoch Zmluvných strán musia byť v tomto prípade na jednej listine.
- 8.6 Zmluvné strany môžu jednostranne vypovedať alebo odstúpiť od Zmluvy iba z dôvodov a spôsobom určeným v Zmluve vrátane týchto VOP, príp. Zákona. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená; ak Dodávateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa v zmysle § 44 ods. 9 Zákona považujú jednostranné zmeny v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny (Odmeny), zdroja a spôsobu výpočtu ceny (Odmeny) za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj podstatné zmeny VOP v zmysle bodu 16.5 týchto VOP. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa nepovažujú také zmeny VOP/zmluvných podmienok, ktoré nie sú uvedené v tomto bode ani v bode 16.5 VOP. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje ani zmena spôsobu výpočtu ceny, ktorá v konečnom dôsledku bude znamenať zníženie ceny pre Účastníka. Dôvodom zmeny podstatných zmluvných podmienok môže byť napr. zmena ceny či kvality služieb alebo tovarov poskytovaných tretími osobami Dodávateľovi, zvýšenie cien poskytovateľov retransmisie alebo vysielateľov televíznych programov, zmeny v používaných technológiách, alebo dodatočné náklady súvisiace s tým, že Účastník nezabezpečil Súhlas vlastníka v zmysle bodu 5.2 VOP.
- 8.7 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Dodávateľa stále pretrváva, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu VOP zaniká.
- 8.8 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak bola Dodávateľovi doručená z jeho strany účinná a úplná reklamácia a Dodávateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 7.7 týchto VOP, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 7.7 VOP; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v tomto prípade do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 7.7 VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií podľa tohto bodu zaniká. Účastník však nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu, resp. podľa § 44 ods. 7 písm. c) Zákona, ak Dodávateľ na základe jeho reklamácie v plnom rozsahu odstránil všetky reklamované nedostatky a vady v lehote určenej Dodávateľovi k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie v zmysle bodu 7.7 týchto VOP, a to aj keď Účastníkovi nedoručil samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie.
- 8.9 Ak sa reklamácia Účastníka týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre podľa bodu 7.1 písm. a) VOP a Dodávateľ odoslal Účastníkovi spôsobom uvedeným v Zmluve opravenú faktúru v lehote určenej k oznámeniu výsledku

prešetrenia reklamácie, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.8 VOP, resp. podľa § 44 ods. 7 písm. c) Zákona, nakoľko odoslaním opravenej faktúry Účastníkovi sa považuje reklamácia za vyriešenú a povinnosť oznámenia Účastníkovi výsledok prešetrenia sa v zmysle bodu 7.7 VOP považuje za splnenú okamžikom odoslania opravenej faktúry Účastníkovi.

- 8.10 Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 8.7 a 8.8 týchto VOP len vo vzťahu k tej Verejnej službe alebo časti Verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia, alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené v písomnej forme (tj. nestačí elektronickou formou emailom), musí byť doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa a musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak k nemu nemusí Dodávateľ prihliadať:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka,
 - číslo Zmluvy,
 - jednoznačný a určitý prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy,
 - jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
 - dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.
- 8.12 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP, príp. nebude učené písomnou formou (tj. napr. len elektronickou formou emailom alebo telefonicky) (ďalej len "neúplné odstúpenie"), sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihliadať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplné odstúpenie podľa nasledujúcich ustanovení tohto bodu. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplné odstúpenie od Zmluvy učené Účastníkom, príp. učené inou ako písomnou formou, pričom ukončenie poskytovania Služieb Dodávateľom sa v tomto prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka od Zmluvy (aj s jeho neúplným odstúpením) a zánikom Zmluvy, a to aj bez toho, aby o akceptácii neúplného odstúpenia Dodávateľ informoval Účastníka samostatným oznámením či potvrdením.
- 8.13 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom učené v predpísanej forme a obsahujúce všetky náležitosti uvedené v bode 8.11 týchto VOP, je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, pričom týmto dňom Zmluva končí. Neúplné odstúpenie od Zmluvy, ktoré však Dodávateľ akceptuje, je účinné až okamžikom prípadnej akceptácie neúplného odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa. Dodávateľ akceptuje neúplné odstúpenie najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bolo Dodávateľovi doručené neúplné odstúpenie, o tom, že odstúpenie Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje odstúpenie Účastníka za platné a účinné, resp. že Zmluva končí). Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplné odstúpenie Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby; Zmluva v tom prípade končí okamžikom ukončenia poskytovania Služby.
- 8.14 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:
- opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete (Sieť VNET alebo inej verejnej siete tretej osoby, prostredníctvom ktorej sa poskytuje Služba alebo jej časť), alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - nezaplatil Odmenu, alebo jej časť, za poskytnutú Službu (vrátane Zriaďovacieho poplatku) ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Dodávateľa zariadenie neodpojí,
 - opakovane používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolu jej používania,
 - opakovane porušuje akékoľvek povinnosti uvedené v Zmluve vrátane všetkých jej súčastí.
- 8.15 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo aj v elektronickej forme emailom odoslaným na Kontaktný email Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom v písomnej forme sa považuje za doručené Účastníkovi (a je účinné) dňom nasledujúcim po odoslaní zásielky na pošte na Kontaktnú adresu Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom učené elektronickou formou sa považuje za doručené Účastníkovi (a je účinné) okamžikom odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom, Zmluva končí dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom podľa ustanovení tohto bodu VOP.
- 8.16 Účastník nemôže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú.
- 8.17 Ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník môže Zmluvu kedykoľvek vypovedať, a to aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpoveď Účastníka môže byť učená písomne a doručená Dodávateľovi na Kontaktnú adresu

Dodávateľa, alebo aj v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Dodávateľa z Kontaktnej adresy Účastníka. Výpoveď musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti:

- a) meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka (ak ho má),
- b) číslo Zmluvy, a
- c) dostatočne určitý a jednoznačný prejav vôle Účastníka, že Zmluvu vypovedá.

- 8.18 Výpoveď Účastníka, ktorá nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP (ďalej len "neúplná výpoveď"), sa nebude považovať za platnú a účinnú a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplnú výpoveď podľa nasledujúcich ustanovení. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplnú výpoveď, a to najmä v prípade, ak z neúplnej výpovede bude zrejmy prejav vôle Účastníka ukočiť konkrétnu Zmluvu; za takýto prejav vôle sa bude považovať napr. aj žiadosť o ukončenie Zmluvy (aj keď nebude obsahovať slovo "výpoveď"), vyjadrenie vôle, že nechce Službu ďalej využívať, žiadosť o odstúpenie od Zmluvy ak súčasne neboli splnené podmienky pre odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, neúplná identifikácia Účastníka (najmä v prípade odoslania neúplnej výpovede z Kontaktného emailu Účastníka), neuvedenie čísla Zmluvy ak Účastník má len jednu zmluvu s Dodávateľom, apod. Dodávateľ akceptuje neúplnú výpoveď najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bola Dodávateľovi doručená neúplná výpoveď, o tom, že výpoveď Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje výpoveď Účastníka za platnú a účinnú). Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplnú výpoveď Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby, resp. skončením poskytovania Služby.
- 8.19 Ak je výpoveď Účastníka učená elektronicou formou (emailom), považuje sa za doručení Dodávateľovi dňom, kedy prišla Dodávateľovi do jeho emailovej schránky na Kontaktný email Dodávateľa.
- 8.20 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu ak nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby.
- 8.21 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) Účastník, ktorý je fyzickou osobou, odvolal súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov potrebných pre poskytovanie Služby, resp. ktoré sa považujú za Identifikačné údaje Účastníka,
 - b) vyjde najavo, že Identifikačné údaje Účastníka poskytnuté pri uzavretí Zmluvy sú nepravdivé,
 - c) Účastník vstúpil do likvidácie,
 - d) na Účastníka bol podaný návrh na konkurz alebo reštrukturalizáciu, bol vyhlásený konkurz alebo nariadená reštrukturalizácia, ak bol na Účastníka zamietnutý konkurz z dôvodu nedostatku majetku,
 - e) ak je Účastník v úpadku,
 - f) ak je Účastník v omeškaní s úhradou akéhokoľvek finančného záväzku voči Dodávateľovi alebo niektorej zo spoločností zo Skupiny VNET po dobu viac ako 14 dní a súčasne tento záväzok neuhradil ani do 5 pracovných dní po obdržaní upomienky na úhradu príslušného záväzku; upomienka môže byť zasielaná Účastníkovi aj v elektronickej forme (emailom),
 - g) z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 8.22 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona,
 - b) ak podnik, alebo časť podniku Účastníka, ktorá sa priamo alebo nepriamo týka poskytovania Služieb alebo ich časti, bola Účastníkom prevedená na tretiu osobu,
 - c) došlo k rozdeleniu Účastníka, splnutiu Účastníka s tretou osobou alebo došlo k prechodu/prevodu podstatnej časti majetku Účastníka na tretiu osobu,
 - d) ak sú dané dôvodné pochybnosti o schopnosti Účastníka splácať jeho záväzky voči Dodávateľovi alebo ktorejkoľvek spoločnosti zo Skupiny VNET; za dôvodné pochybnosti sa považuje vyhlásenie exekúcie alebo výkonu rozhodnutia na majetok, resp. časť majetku, Účastníka.
- 8.23 Ak Dodávateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 8.24 Výpovedná lehota je 2 mesiace, pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve Zmluvné strany. Výpovedná lehota začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Zmluva skončí uplynutím posledného dňa fakturačného obdobia, do ktorého spadá posledný deň výpovednej lehoty podľa predchádzajúcej vety. V prípade dohodnutého spôsobu platby PAYG (kde sa neuplatní fakturačné obdobie) skončí Zmluva uplynutím výpovednej doby.

- 8.25 V prípade výpovede Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.21 týchto VOP, sa výpovedná doba neuplatní a výpoveď nadobúda účinky okamžikom doručenia výpovede Účastníkovi.
- 8.26 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu písomnou formou doručením oznámenia o výpovedi Zmluvy na Kontaktnú adresu Účastníka alebo elektronickou formou (emailom) doručením výpovede na Kontaktný email Účastníka. Ak Dodávateľ odošle výpoveď Účastníkovi v elektronickej forme, platí, že odoslaním výpovede na Kontaktný email Účastníka sa považuje výpoveď Zmluvy za doručení Účastníkovi.
- 8.27 V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Zmluvné strany sa môžu v Zmluve (spravidla v Špecifikácii služby) dohodnúť na Minimálnej dobe trvania Zmluvy (tj. na dobe viazanosti).
- 8.28 Minimálna doba trvania Zmluvy začína bežať dňom podpisu Zmluvy obidvomi Zmluvnými stranami.
- 8.29 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 9.1 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 týchto VOP.
- 8.30 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu určitú a Zmluva skončila pred uplynutím doby určitej z dôvodov uvedených v bode 9.2 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.2 týchto VOP.
- 8.31 Ak sa Zmluva považuje za Podradenú zmluvu, Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do dňa, kedy skončí účinnosť jej Nadradenej zmluvy. Podradená zmluva nemôže pokračovať v účinnosti potom, ako skončí účinnosť jej Nadradenej zmluvy a jej účinnosť skončí automaticky a bez ďalšieho okamžikom skončenia účinnosti jej Nadradenej zmluvy bez potreby ďalších oznámení.
- 8.32 Zmluvné strany výslovne vylučujú aplikovateľnosť § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka. Dodávateľ tak nie je povinný v prípade účinného odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti ktoroukoľvek Zmluvnou stranou vracať Účastníkovi peňažné plnenia, ktoré od Účastníka obdržal za Služby poskytnuté pred skončením Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi Odmenu za poskytnuté Služby na základe Zmluvy vrátane jej príslušenstva a splniť všetky ostatné peňažité či nepeňažité záväzky (zmluvné pokuty, náhradu škody, úrok z omeškania, poplatky podľa Cenníka, apod.), na ktoré vznikol Dodávateľovi nárok pred okamžikom skončenia Zmluvy a/alebo okamžikom skončenia Zmluvy. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že odstúpením od Zmluvy nezaniká nárok Dodávateľa na zaplatenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to najmä na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 alebo 9.2 týchto VOP, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy.
- 8.33 Po skončení Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj ustanovenia Zmluvy vrátane týchto VOP, ktoré podľa povahy vecí alebo vôle Zmluvných strán majú zostať v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy. V platnosti a účinnosti zostávajú aj po skončení Zmluvy (z akéhokoľvek dôvodu) najmä ustanovenia týkajúce sa mlčanlivosti, doručovania, ochrany osobných údajov, zákazu postúpenia pohľadávok voči Dodávateľovi.
- 8.34 Všade tam, kde sa v týchto VOP hovorí o "uzavretí Zmluvy" alebo "podpise Zmluvy", myslí sa tým okamžik, kedy je Zmluva podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami, resp. kedy je Zmluva podpísaná neskoršou z obidvoch Zmluvných strán; ak z podstaty vecí nevyplýva inak.

Článok IX. Sankcie

- 9.1 V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledujúcich dôvodov:
- výpoveďou Účastníka (bez ohľadu na dôvody výpovede),
 - odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo
 - výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.21 týchto VOP,
- je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu Paušálnej odmeny za jeden mesiac vrátane príslušnej DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia Minimálnej doby trvania Zmluvy.
- 9.2 V prípade, že Zmluva bola dohodnutá na dobu určitú a Zmluva skončila niektorým z nasledujúcich dôvodov:
- odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo
 - výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.21 týchto VOP,

je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu Paušálnej odmeny za jeden mesiac vrátane príslušnej DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia doby (určitej), na ktorú bola Zmluva uzavretá.

- 9.3 Ustanovenia bodov 9.1 a 9.2 platia aj v prípade dohodnutého spôsobu platby PAYG. V tomto prípade je Dodávateľa oprávnený si stiahnuť z Kreditu zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 alebo 9.2 od okamžiku vzniku nároku na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 9.4 vety prvej tohto článku, pričom tento úkon sa bude považovať za jednostranné započítanie nároku Dodávateľa na úhradu zmluvnej pokuty so záväzkom vrátiť Účastníkovi zostávajúci Kredit; k tomu dáva Účastník svoj súhlas. V prípade, ak zostávajúci Kredit nepostačuje na úhradu celej zmluvnej pokuty, je Účastník povinný zostávajúcu nezaplatenú časť zmluvnej pokuty uhradiť v zmysle bodu 9.4 vety druhej tohto článku.
- 9.4 Nárok Dodávateľa na zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 tohto článku vzniká okamžikom doručenia výpovede alebo oznámenia o odstúpení od Zmluvy príslušnej Zmluvnej strane, príp. doručení odvolania súhlasu Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, so spracúvaním osobných údajov Dodávateľovi. Zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 sú splatné bez ďalšieho najneskôr do 10 dní odo dňa vzniku nároku Dodávateľa na tieto zmluvné pokuty v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu, a to aj bez potreby vystaviť Účastníkovi faktúru na tieto zmluvné pokuty a bez potreby doručovať Účastníkovi samostatnú výzvu či upomienku na ich zaplatenie; to neplatí v prípade spôsobu platby PAYG, kde je zmluvná pokuta splatná bez ďalšieho k okamžiku vzniku nároku Dodávateľa na ňu podľa prvej vety tohto bodu.
- 9.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník po skončení Zmluvy nevráti Dodávateľovi Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas, vznikne Dodávateľovi nárok na zmluvnú pokutu voči Účastníkovi vo výške hodnoty zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa uvedenej v Špecifikácii služby. Nárok na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety vzniká Dodávateľovi okamžikom vzniku omeškania Účastníka s vrátením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, pričom jeho prípadné neskoršie vrátenie nemá vplyv na vznik a trvanie nároku Dodávateľa na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu.
- 9.6 V prípade, ak Zmluva zanikla z dôvodu odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, vzniká Dodávateľovi okamžikom skončenia Zmluvy aj nárok na zmluvnú pokutu vo výške Zriaďovacieho poplatku vrátane DPH, ktorý je splatný bez ďalšieho najneskôr do 10 dní odo dňa skončenia Zmluvy.
- 9.7 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením akéhokoľvek peňažného záväzku voči Dodávateľovi, vzniká Dodávateľovi právny nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj započatý kalendárny deň omeškania Účastníka.
- 9.8 Zmluvná pokuta podľa bodu 9.7 týchto VOP je splatná dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť predmetnú zmluvnú pokutu; oznámenie môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom platí, že odoslaním oznámenia o zmluvnej pokute podľa bodu 9.7 v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa oznámenie považuje za doručené Účastníkovi.
- 9.9 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia akejkoľvek zmluvnej pokuty alebo jej časti v lehote jej splatnosti, či v prípade omeškania s plnením akéhokoľvek iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronicou formou na Kontaktný email Účastníka, príp. písomne na Kontaktnú adresu Účastníka, a to podľa uváženia Dodávateľa. Odoslaním upomienky v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa upomienka považuje za odoslanú a doručenú Účastníkovi. Dodávateľ má právo odosielať Účastníkovi upomienky aj opakovane.
- 9.10 Odoslanie faktúry Účastníkovi, v ktorej bude vyúčtovaná Účastníkovi zmluvná pokuta či iná sankcia, sa vždy považuje za oznámenie, resp. výzvu, Účastníkovi k zaplateniu príslušnej zmluvnej pokuty; ustanovenia tohto článku o vzniku nároku na zmluvné pokuty a ich splatnosť týmto nie sú dotknuté.
- 9.11 Ustanovenia o zmluvných pokutách v tomto článku VOP, ako aj iné ustanovenia Zmluvy týkajúce sa zmluvných pokút a vzniku nárokov na nich, sa nedotýkajú nárokov Zmluvných strán na náhradu škody.
- 9.12 Nároky na zmluvné pokuty podľa tohto článku VOP zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.

Článok X.

Ochrana osobných údajov a informácií o Účastníkovi

- 10.1 Ustanovenia tohto článku reflektujú povinnosti, ktoré sú stanovené v Zákone a v Nariadení (GDPR), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018. Základné povinnosti vyplývajúce zo Zákona, najmä povinnosť poskytnúť Účastníkovi, ako dotknutej osobe, informácie podľa § 19 ZOOÚ, boli splnené pri podpise samotnej Zmluvy.

- 10.2 Prevádzkovateľom v zmysle Zákona je Dodávateľ. Kontaktné údaje Dodávateľa vo veciach ochrany osobných údajov sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailové adresa: osobneudaje@vnet.eu. Kontaktné údaje zodpovednej osoby Dodávateľa sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: dpo@vnet.eu. Za dotknutú osobu v zmysle ZOOÚ sa považuje Účastník, ktorý je fyzickou osobou. Ak je Účastník právnickou osobou, za dotknuté osoby sa považujú fyzické osoby - štatutári Účastníka, ktorých údaje sú uvedené v záhlaví tejto Zmluvy (napr. konatelia).
- 10.3 Právnym základom, za základe ktorého môže Dodávateľ spracúvať osobné údaje Účastníka, môže byť v zmysle § 13 ZOOÚ (i) osobitný právny predpis, ktorý Dodávateľovi spracúvanie osobných údajov prikazuje alebo umožňuje - napr. Zákon, ďalej (ii) plnenie povinností zo zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Dodávateľom - tj. aj z tejto Zmluvy, (iii) súhlas Účastníka udelený napr. v Zmluve či v osobitnej forme, (iv) ochrana života, zdravia alebo majetku Účastníka či majetku tretích osôb. alebo (v) spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Dodávateľa. Právne základy pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov sa môžu kumulovať.
- 10.4 Dodávateľ je telekomunikačný operátor a považuje sa za "podnik" v zmysle Zákona, z čoho plynú Dodávateľovi osobitné oprávnenia a najmä povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré vyplývajú najmä z ustanovení Zákona, a to najmä z § 44 ods. 2 písm. a) Zákona s prihliadnutím k § 15 ods. 2 Zákona, § 43 ods. 1 písm. e) Zákona, alebo § 56 ods. 3 Zákona, ktoré sú vysvetlené ďalej v tejto Zmluve, VOP a na Webovej stránke VNET. Väčšinu osobných údajov Účastníka, ktoré Dodávateľ spracúva, musí spracúvať z dôvodu, že to požaduje Zákon a z dôvodov v ňom uvedených. Právnym základom spracúvania týchto osobných údajov tak je v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ osobitný predpis. Takéto osobné údaje, pod ktoré spadajú všetky osobné údaje uvedené ďalej v bode 10.5 tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený spracúvať, a to aj bez súhlasu Účastníka
- 10.5 Zákon ukladá Dodávateľovi povinnosť pri uzavretí tejto Zmluvy získať a viesť evidenciu o nasledujúcich osobných údajoch Účastníka - fyzickej osoby: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátnu príslušnosť. V prípade Účastníka, ktorý je podnikateľ, požaduje Zákon spracúvanie aj nasledujúcich osobných údajov Účastníka: IČO, DIČ, IČ-DPH, obchodné meno a miesto podnikania; tieto osobné údaje je Dodávateľ navyše povinný spracúvať aj v zmysle účtovných a daňových predpisov. Okrem toho Zákon uvádza ako povinnú náležitosť Zmluvy aj údaje o osobe splnomocnenej konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby vo veci Zmluvy a uvedenie informácií na nevyhnutných na efektívny kontakt s nimi (napr. emailový kontakt, telefónne číslo); to platí v prípade, ak Zmluvu menom Účastníka uzavrela splnomocnená osoba. Okrem toho Zákon výslovne umožňuje Dodávateľovi požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov. Všetky osobné údaje uvedené v tomto bode bude Dodávateľ spracúvať za účelom uzavretia, zmeny a skončenia Zmluvy, riadne poskytovanie Služby a plnenie ostatných povinností vyplývajúcich Dodávateľovi z tejto Zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä Zákona), ukončenia alebo prenesenia telefónneho čísla, fakturácie, prijímanie a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovanie zoznamu zákazníkov a evidencie a vymáhania pohľadávok.
- 10.6 Uzavretím tejto Zmluvy vyplývajú pre obidve Zmluvné strany určité práva a povinnosti, ktoré je možné splniť len za predpokladu spracúvania určitých osobných údajov druhej Zmluvnej strany. Identifikačné osobné údaje Účastníka uvedené v bode 10.5, miesto pripojenia služby (tj. Miesto pripojenia), Kontaktný email Účastníka, číslo Zmluvy, IP adresu Účastníka alebo klientské číslo, ktoré môže byť Účastníkovi na základe tejto Zmluvy vygenerované pre účely vstupu do Klientskej zóny (online identifikátor Účastníka), bude Dodávateľ spracúvať na právnom základe uzavretia tejto Zmluvy a za účelom plnenia jej predmetu (najmä zriadenia a riadneho poskytovania Služby), plnenia zákonných povinností (vyplývajúcich najmä zo Zákona) a umožnenie Účastníkovi prístupu do Klientskej zóny a využívanie možností, ktoré Klientská zóna umožňuje. Účelom spracúvania údajov o Mieste pripojenia v Špecifikácii služby (ak sa líši od adresy trvalého pobytu) je: overenie možnosti technickej dostupnosti služby požadovanej Záujemcom/Účastníkom na danom mieste a dostupných technických a iných parametrov jej poskytovania, možnosť dodávať Účastníkovi Službu, ktorá je predmetom tejto Zmluvy, poskytovanie servisných a iných služieb súvisiacich so Zmluvou, odpojenie Služby pri skončení Zmluvy. K týmto osobným údajom nie je potreba osobitný súhlas Účastníka, nakoľko právnym základom je samotné uzavretie tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ.
- 10.7 Ďalšími právnymi základmi pre spracúvanie osobných údajov Účastníka sú v zmysle § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby, resp. oprávnený záujem Dodávateľa alebo tretích strán. Medzi ne patrí aj ochrana práv, právom chránených záujmov a majetku Dodávateľa a ostatných zákazníkov Dodávateľa, ako sú napr. peňažné a nepeňažné nároky Dodávateľa (na zaplatenie Odmeny, vrátenie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, atď'), ochrana Sieť VNET a iného majetku Dodávateľa v jeho priestoroch a serverovniach (hardwarové vybavenie, ochrana pred zneužívaním a preťažovaním sietí, atď'), ochrana majetku zákazníkov (napr. serverov a iné technické vybavenie zákazníkov umiestnené v serverovniach), starostlivosť o zákazníkov a zlepšenie celkového komfortu, ochrany a služieb pre zákazníkov Dodávateľa (informovanie o produktoch a službách, akciových cenách a iných zľavách, informovanie v rámci priameho marketingu). Identifikačné

údaje Účastníka uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, na Preberacích protokoloch a na faktúrach tak Dodávateľ spracúva aj z vyššie uvedených dôvodov a na vyššie uvedené účely.

- 10.8 Priestory Dodávateľa sú monitorované kamerovým bezpečnostným systémom. V prípade, ak Účastník osobne navštívi priestory Dodávateľa, v záujme ochrany majetku zákazníkov Dodávateľa a samotného Dodávateľa môžu byť osobné údaje Účastníka (v rozsahu vizuálnej podoby Účastníka) zaznamenané kamerovým systémom a uchovávané po dobu 21 dní, pokiaľ nie je ďalej v tomto bode alebo vo všeobecne záväznom predpise uvedené inak. Účelom spracovávania týchto osobných údajov Účastníka je ochrana bezpečnosti, odhaľovanie kriminality, ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a ochrana zdravia zamestnancov Dodávateľa a zákazníkov Dodávateľa, resp. ich zamestnancov. Právnym základom spracúvanie týchto osobných údajov bude podľa § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a oprávnených záujmov Dodávateľa (v rámci jeho bezpečnostných opatrení). V prípade, ak bude existovať dôvodne podozrenie, že došlo k spáchaniu priestupku alebo trestnému činu v období odo dňa vyhotovenia kamerového záznamu do dňa jeho likvidácie (21 dní), je Dodávateľ oprávnený tento kamerový záznam uchovať naďalej ako dôkaz pre účely priestupkového a trestného konania a kópiu záznamu odovzdať príslušným správnym orgánom, resp. orgánom činným v trestnom konaní; Dodávateľ bude oprávnený záznam uchovať až do okamžiku právoplatného skončenia trestného či správneho konania, resp. do troch pracovných dní od okamžiku, kedy bude Dodávateľovi doručené oznámenie o právoplatnom skončení príslušného konania, resp. iného rozhodnutia, ktoré bude znamenať právoplatné skončenie konania.
- 10.9 Telefónne hovory uskutočnené na Servisné čísla (najmä na zákaznícku linku VNET) môžu byť nahrávané, čím dôjde k spravúvaní osobných údajov Účastníka v rozsahu jeho hlasového záznamu, príp. jeho iných identifikačných údajov udelených v rámci telefonického rozhovoru. Právnymi základmi pre uchovávanie týchto osobných údajov je jednak plnenie predmetu Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (možnosť nahlasovania porúch a reklamácií Účastníkom, zmena či doplnenie Zmluvy podľa čl. XV. týchto VOP) a oprávnené záujmy Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (zachytenie obsahu zmluvy uzavretej so zákazníkmi telefonicky, riešenie uplatnených reklamácií, dôkaz o čase nahlásenia poruchy Účastníkom, atď.). Účelom spracúvania týchto osobných údajov je plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ktorá bola uzavretá (resp. doplnená) telefonicky, zachytenie, resp. preukázanie: obsahu Zmluvy, obsahu času nahlásenia väd a porúch, obsahu a času nahlásených reklamácií), objednávok Účastníka a inej komunikácie medzi Zmluvnými stranami týkajúcej sa tejto Zmluvy a poskytovaných Služieb.
- 10.10 Všetky osobné údaje uvedené v bodoch 10.6 až 10.9 týchto VOP je Dodávateľ oprávnený spracúvať aj bez osobitného súhlasu Účastníka na základe iných právnych základov uvedených vyššie. Bližší prehľad spracúvaných osobných údajov Účastníka, právny základ a účel ich spracúvania, ako aj údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ sú uvedené v Memorande o spracúvaní osobných údajov na Webovej stránke VNET v sekcii "Ochrana osobných údajov".
- 10.11 Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka poskytnuté:
- a) ostatné podniky v zmysle Zákona poskytujúce elektronické komunikačné služby alebo siete na základe oprávnenia uvedeného v § 55 ods. 1 Zákona;
 - b) orgány činné v trestnom konaní a súdy (v Slovenskej republike či zahraničí);
 - c) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;
 - d) iné orgány štátu v zmysle § 55 ods. 6 Zákona v Slovenskej republike či zahraničí (napr. ozbrojený bezpečnostný zbor, ozbrojený zbor a štátny orgán, ktorý v rozsahu ustanovenom osobitnými predpismi plní úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, obrany štátu, vnútorného poriadku, bezpečnosti štátu a správy daní);
 - e) advokáti;
 - f) exekútori;
 - g) prevádzkovatelia retransmisie;
 - h) účtovníci, daňoví poradcovia a audítori Dodávateľa;
 - i) nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi;
 - j) dodávateľia servisných a iných služieb pre Dodávateľa (subdodávateľia Dodávateľa).

Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje nebudú poskytované vyššie uvedeným kategóriám príjemcov automaticky a vždy, ale len ad hoc na základe existencie konkrétneho titulu, dôvodu či osobitnej skutočnosti. Napr. orgánom činným v trestnom konaní a iným orgánom štátu na základe ich žiadosti alebo na základe odovzdania kamerového záznamu, advokátom a exekútorom len v prípade vymáhania pohľadávok Dodávateľa voči Účastníkovi, poskytovateľom retransmisie, len ak súčasťou poskytovaných služieb Účastníkovi je zabezpečenie poskytovania retransmisie treťou osobou, nadobúdateľom pohľadávok len v prípade ak Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi na tretiu osobu, účtovníkom, daňovým poradcóm a audítorom len v prípade spracovania účtovných dokladov, ktoré sa týkajú Účastníka, apod.

10.12 Dodávateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje Účastníka do tretej krajiny.

10.13 Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle ZOOÚ, má nasledujúce práva:

- a) požadovať prístup k osobným údajom,
- b) na opravu osobných údajov,
- c) na vymazanie osobných údajov,
- d) na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- e) namietat' spracúvanie osobných údajov,
- f) na prenosnosť svojich osobných údajov,
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ,
- h) kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov iba súhlas Účastníka; odvolanie súhlasu v rozsahu osobných údajov, ktoré Dodávateľ spracúva (aj) na základe iného právneho základu (napr. na základe osobitného zákona, z titulu plnenia tejto Zmluvy alebo ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa) nie je účinné. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré je Dodávateľ oprávnený alebo povinný spracúvať na základe ustanovení osobitného zákona (napr. Zákona, účtovných predpisov, atď.), v záujme plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo na základe právneho základu ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený, príp. povinný, spracúvať aj naďalej k stanoveným účelom aj v prípade, ak Účastník odvolá jeho súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Práva Účastníka uvedené vyššie sú bližšie špecifikované v § 19 a nasl. ZOOÚ a v čl. 14 a nasl. Nariadenia. Účastník si môže svoje práva uplatniť u Dodávateľa písomnou žiadosťou na kontaktoch uvedených v bode 10.2 VOP. Pri riešení práv uplatnených Účastníkom a pri poskytovaní informácií Účastníkovi bude Dodávateľ postupovať podľa príslušných ustanovení ZOOÚ. Práva Účastníka uvedené vyššie (najmä právo na výmaz osobných údajov a právo na odvolanie súhlasu) sú obmedzené ZOOÚ, osobitnými zákonmi (najmä Zákonom a účtovnými a daňovými predpismi) a povinnosťou plnenia predmetu tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa.

- 10.14 Osobné údaje Účastníka budú Dodávateľom spracúvané vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi (napr. osobné údaje uvedené na faktúrach budú uchovávané po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa faktúry týkajú). Dĺžka uchovávania osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje Dodávateľ spracúva. Osobné údaje uvedené na Zmluve, Preberacích protokoloch, vrátane zvukových nahrávok Servisných čísel (tj. osobné údaje uvedené v bodoch 10.5 a 10.9 vyššie) uchováva Dodávateľ za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a za účelom plnenia jeho zákonných povinností po dobu trvania Zmluvy a po skončení Zmluvy do uplynutia všetkých premlčacích lehôt týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich s touto Zmluvou, inak vždy po dobu 11 rokov od skončenia Zmluvy. Osobné údaje spracúvané výlučne na základe súhlasu (bez iného právneho základu) bude Dodávateľ spracúvať len po dobu udelenia tohto súhlasu. Po skončení spracúvania osobných údajov ich Dodávateľ zlikviduje.
- 10.15 V prípade, ak v čase pred uplynutím lehoty podľa bodu 10.14 vety tretej týchto VOP, tj. 11 rokov po skončení Zmluvy, (i) Účastník alebo tretia osoba uplatnila voči Dodávateľovi akýkoľvek právny nárok priamo či nepriamo súvisiaci s touto Zmluvou či službou poskytovanou na základe tejto Zmluvy (napr. právo na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie, zaplatenie peňažného nároku vrátane sankcií, právo na reklamáciu, nároky z väd podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, atď.), alebo (ii) bolo zahájené súdne, správne, mimosúdne či rozhodcovské konania (bez ohľadu na osoby účastníkov), ktorého predmet sa priamo či nepriamo týka tejto Zmluvy či Služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a uplatnenia jeho právnych nárokov spracúvať potrebné osobné údaje Účastníka (najmä tie uvedené na samotnej Zmluve, Preberacích protokoloch, faktúrach, zvukové nahrávky z volaní na Servisné čísla) do úplného a nezvratného vysporiadania všetkých sporných nárokov podľa bodu (i), resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia konania uvedené pod bodom (ii) vyššie a uplynutia premlčacej doby k výkonu príslušného rozhodnutia. V prípade zahájenia súdneho alebo správneho konania, ktorého účastníkom budú Zmluvné strany, budú osobné údaje spracúvané do uplynutia premlčacej lehoty na výkon príslušného právoplatného rozhodnutia vydaného v danom konaní, ktorá je spravidla 10 rokov od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia.
- 10.16 Dodávateľ v rámci svojej činnosti vykonáva profilovanie osobných údajov výlučne podľa (i) údajov o produktoch a službách, ktoré zákazníci Dodávateľa odoberajú, a (ii) podľa miesta pripojenia Služby zákazníkom, a to za nasledujúcimi účelmi: riadne plnenie zákazníckych zmlúv, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu zákazníkov Dodávateľa a informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti.
- 10.17 Ak je Účastník právnickou osobou a na samotnej Zmluve sú uvedené osobné údaje štatutárneho orgánu Účastníka (napr. meno, priezvisko, titul, funkcia, kontaktný telefón a kontaktný email), bude Dodávateľ spracúvať osobné údaje štatutárneho orgánu na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (táto Zmluva) a písm. c) ZOOÚ

(nevyhnutná náležitosť Zmluvy podľa § 44 ods. 2 písm. a) § 15 ods. 2 Zákona) a za účelom plnenia Zmluvy, zákonných povinností a efektívneho kontaktu s Účastníkom.

- 10.18 Ďalšie podrobnosti a prehľadný súhrn ohľadom spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa sú uvedené Memorande o ochrane osobných údajov Dodávateľa na jeho Webovej stránke VNET (www.vnet.sk) v sekcii "Ochrana osobných údajov" (tj. v Memorande).
- 10.19 Právne základy a účely spracúvania ďalších osobných údajov Účastníka.
- a) IP adresa Účastníka (ak je predmetom plnení podľa Zmluvy); účelom spracúvania je: riadne poskytovanie Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, možnosť poskytnúť súčinnosť orgánom činným v trestnom konaní a splnenie povinností súčinnosti a poskytovania informácií uvedených v osobitných ustanoveniach Zákona. Právnym základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (v) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (plnenie povinností súčinnosti pre štátne orgány).
 - b) Prechodná alebo kontaktná adresa Účastníka (ak sa líši od adresy trvalého pobytu alebo Miesta pripojenia); účelom spracúvania je: doručovanie, plnenie práv a povinností zo zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou (napr. oznamovanie zmien VOP, oznamovanie plánovaných servisných a údržbových prác na Sieti VNET, doručovanie). Právnym základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ - § 15 ods. 2 písm. b) Zákona, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (iii) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ.

Článok XI.

Poruchy, ich nahlásenie, odstraňovanie a iné servisné podmienky

- 11.1 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky a akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovania Služby (ďalej len "poruchy" a "oznámenie o poruche"), a to emailom na Kontaktný email Dodávateľa alebo telefonicky na Servisných číslach, pričom v oznámení o poruche musí Účastník uviesť svoje Identifikačné údaje Účastníka, číslo Zmluvy, Miesto pripojenia a charakter poruchy, inak sa oznámenie o poruche nebude považovať za úplné a Dodávateľ k oznámeniu o poruche nemusí prihliadať.
- 11.2 V prípade, že Dodávateľ obdrží od Účastníka úplné oznámenie o poruche, potvrdí Účastníkovi elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka alebo telefonicky prijatie jeho oznámenia o poruche, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní, odo dňa prijatia úplného oznámenia o poruche od Účastníka (ďalej len "potvrdenie o prijatí oznámenia o poruche"). Odoslanie potvrdenia o prijatí oznámenia o poruche neznamená uznanie reklamácie Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený (ale nie povinný) potvrdiť Účastníkovi prijatie aj neúplného, neručitého či nejasného oznámenia o poruche, pričom zaslanie potvrdenia o prijatí takéhoto (neúplného) oznámenia o poruche neznamená, že podanie reklamácie/oznámení o poruche je účinné, že sa s ním Dodávateľ musí zaoberať, alebo že začnú plynúť lehoty podľa tohto článku VOP. Potvrdenie V prípade oznámenia o poruche, ktoré učinil Účastník telefonicky na Servisných číslach, považuje sa príslušný telefonát za prijatie oznámenia o poruche za predpokladu, že bolo oznámenie o poruche úplné, pričom žiadne osobitné potvrdenie o prijatí oznámenia o poruche už nie je potrebné.
- 11.3 Do okamžiku doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi podľa bodu 11.1 tohto článku a odoslania potvrdenia o prijatí úplného oznámenia o poruche, príp. do márneho uplynutia lehoty k jeho odoslaniu, podľa bodu 11.2 tohto článku, nevzniká Dodávateľovi povinnosť odstrániť poruchu, resp. začať s odstraňovaním poruchy, a Účastníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na zľavu z Odmeny, a to bez ohľadu na existenciu poruchy či osobu, ktorá zavinila vznik poruchy; do tohto okamžiku je Účastník povinný platiť Dodávateľovi Odmenu v plnom rozsahu bez ohľadu na vady v kvalite poskytovania Služby.
- 11.4 Dodávateľ zodpovedá za poruchy len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a súčasne ak porucha nastala po Miesto dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 Zákona. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na Koncovom zariadení Účastníka (napr. na počítači Účastníka, inom hardwarovom či softwarovom vybavení Účastníka, apod.) či v iných miestach, ktoré sa nachádzajú za Miestom dodania Služby. Dodávateľ zodpovedá za poskytovanie Služby v dohodnutých parametroch a kvalite (napr. rýchlosť prenosu dát) len v Mieste dodania Služby v zmysle § ods. 3 Zákona (resp. do Miesta dodania Služby), avšak nie za Miestom dodania Služby.
- 11.5 V prípade, ak nastane porucha, za ktorú zodpovedá Dodávateľ, je Dodávateľ povinný začať pracovať na odstránení poruchy najneskôr v lehote určenej pre konkrétny typ Služby v SLA účinnom v deň nahlásenia poruchy Dodávateľovi (označenom napr. ako "doba nástupu na servis", apod.). Lehota na začatie odstraňovania poruchy začína počítať od okamžiku riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi podľa týchto VOP.

- 11.6 SLA môže určiť pre daný typ dátovej služby aj lehotu na odstránenie poruchy; v takom prípade sa Dodávateľ zaväzuje odstrániť poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote určenej pre príslušný typ dátovej služby v SLA účinnom v deň nahlásenia poruchy Dodávateľovi. Lehota na odstránenie poruchy začína plynúť od okamžiku uplynutia lehoty na začatie odstraňovania poruchy podľa bodu 11.5 tohto článku. Lehota na odstránenie poruchy Služby (ako typ dátovej služby dohodnutý v Špecifikácii služby tejto Zmluvy) sa aplikuje výlučne v prípade, ak SLA takúto lehotu pre Službu výslovne upravuje (napr. označením ako "doba na odstránenie poruchy").
- 11.7 Ak SLA pre Službu (ako príslušný typ dátovej služby) neobsahujú výslovnú lehotu na odstránenie poruchy, je Dodávateľ povinný odstrániť poruchu v primeranom čase vzhľadom na závažnosť poruchy a ostatné okolnosti poruchy.
- 11.8 V prípade, ak je treba odstrániť poruchu na/v Dotknutých objektoch (napr. na vedeniach v spoločných častiach bytových domov, telekomunikačnej miestnosti v administratívnej budove či bytovom dome, apod.), predlžuje sa lehota na odstránenie poruchy o dobu, počas ktorej nebol Dodávateľovi umožnený potrebný prístup na/do príslušnej nehnuteľnosti (Dotknutého objektu) zo strany vlastníka/všetkých vlastníkov; to platí v prípade postupu podľa bodu 11.6 aj 11.7 VOP. Ustanovenia tohto bodu platia analogicky aj v prípade neexistencie Súhlasu Vlastníka v zmysle bodu 5.2 týchto VOP.
- 11.9 V prípade, ak Dodávateľ neodstráni poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote uvedenej v bode 11.6 tohto článku, má Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to alikvótne podľa pomeru času výpadku/vady Služby (v minútach) v rozhodnom období (mesiac/rok) k celkovej dĺžke rozhodného obdobia (v minútach), maximálne však do výšky Paušálnej odmeny pripadajúcej na rozhodné obdobie. Do času výpadku/vady Služby ani do celkového času podľa predchádzajúcej vety sa nezapočítavajú vopred oznámené výluky/obmedzenia Služby Účastníkovi v zmysle bodu 12.1 VOP. Právo na zľavu musí Účastník uplatniť u Dodávateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa nahlásenia poruchy Dodávateľovi, a to elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, inak právo Účastníka na zľavu podľa tohto bodu zaniká. Zľava bude zohľadnená pri najbližšej fakturácii Služieb Účastníkovi.
- 11.10 Ak v SLA nie je uvedené inak, pre lehoty k začatiu odstraňovania porúch, resp. pre odstránenie porúch, platí, že pracovná doba je od pondelka do piatku od 08.00 do 17:00 okrem štátnych sviatkov. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre pracovnú dobu alebo mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamžik nahlásenia poruchy Dodávateľovi (čas ukončenia telefonátu, ktorým Účastník oznámil poruchu Dodávateľovi, resp. čas prijatia emailovej správy Dodávateľom). V prípade, ak Účastník nahlásil poruchu Dodávateľovi písomne (poštou), platí, že okamžik nahlásenia poruchy Dodávateľovi je čas 08:00 pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom príslušná zásielka s oznámením o poruche bola doručená Dodávateľovi.
- 11.11 Dostupnosť služby uvedená v SLA pre príslušný typ dátovej služby, príp. dostupnosť Služby uvedená výslovne v Špecifikácii služby, je uvedená v percentách a vzťahuje sa na časové obdobie, ktoré je uvedené v SLA, príp. v Špecifikácii služby (napr. mesiac, rok). Ak Špecifikácia služby neobsahuje časové obdobie dostupnosti Služby, platí časová dostupnosť uvedená pre daný typ dátovej služby v SLA, inak obdobie mesiaca. Ak sa ako príslušné časové obdobie podľa SLA, Špecifikácie služby či predchádzajúcej vety uplatní mesiac, vypočítava sa na základe dĺžky priemerného mesiaca, tj. 365/12. Ak je príslušným obdobím rok, vychádza sa z dĺžky roka 365 dní. Čas dostupnosti sa prepočítava na minúty v príslušnom časovom období, tj. čas dostupnosti tak predstavuje percentuálne vyjadrenie počtu minút dostupnosti služby k celkovému počtu minút v príslušnom období, tj. v priemernom mesiaci, roku, apod.). Výluky/prerušenia/obmedzenia služby vopred oznámené Účastníkovi podľa bodu 12.1. VOP (napr. z dôvodu údržby siete) sa nezapočítavajú do dĺžky času nedostupnosti Služby.

Článk XII.

Ďalšie podmienky užívania Služby

- 12.1 Časová dostupnosť jednotlivých typov dátových služieb je uvedená v SLA. Ak v SLA nie je uvedené pre konkrétny typ dátovej služby inak, platí, že časová dostupnosť sa prepočítava na minúty v období kalendárneho mesiaca. Do času nedostupnosti Služby sa nezapočítajú výluky/obmedzenia Služby, ktoré sú vopred oznámené Účastníkovi Dodávateľom (najmä z dôvodu prevádzkovej údržby a servisu Siete VNET); oznámenie môže byť učené aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka.
- 12.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. Zákona žiadne obmedzenia.
- 12.3 Merania a riadenia prevádzky Dodávateľom zamerané na zamedzenie preťažovania sieťového pripojenia v zmysle ustanovení § 44 ods. 2 písm. b) bod 4. ZoEK sa považujú za vopred plánovanú výluky alebo obmedzenie služby, ktoré budú spravidla oznámené Účastníkovi vopred; tieto môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných služieb v zmysle dočasného obmedzenia rýchlosti prenosu dát.

- 12.4 V prípade, ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (Siete VNET či siete tretej osoby), alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, má Dodávateľ právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi až do doby, než bude zaručená bezpečnosť alebo integrita siete; Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny.

Článok XIII. Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa

- 13.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ spraví Účastníkovi poskytnúť k užívaniu aj Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa potrebné pre riadne užívanie poskytovanej Služby, a to bezplatne alebo za odplatu. V prípade, ak sa k riadnemu využívaniu Služby musia takéto hardwarové zariadenia z technického hľadiska používať (napr. modem, router, káble, atď.), je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa pri zriadení Služby prevziať a jeho prevzatie potvrdiť podpisom na Preberacom Protokole, inak je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou jednostranne odstúpiť, a to bez akýchkoľvek sankcií. Dodávateľ však neposkytuje Účastníkovi baterky do diaľkových ovládačov a iných zariadení (ak by aj boli poskytnuté ako príslušenstvo Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa), ktoré je Účastník oprávnený a povinný si zabezpečiť a vymeniť sám na vlastné náklady.
- 13.2 Účastník nie je oprávnený počas poskytovania Služby vykonať na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa akékoľvek opravy, úpravy či zásahy, príp. tieto umožniť tretej osobe, a to aj z nebanlivosti.
- 13.3 Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa chrániť pred poškodením, stratou alebo zničením. Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa užívať výlučne len pre účel poskytovania Služby na základe Zmluvy a v súlade s prevzatým návodom na použitie týchto zariadení, inak v súlade s obvyklým spôsobom užívania týchto zariadení. Účastník zodpovedá za to a je povinný zabezpečiť, že povinnosti uvedené v tomto bode a bode 13.2 budú dodržiavať aj tretie subjekty, ktoré budú mať k Telekomunikačnému zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 13.4 Účastník môže prevzaté Telekomunikačné zariadenie Dodávateľ vymeniť za iné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. V prípade používania iného než prevzatého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, a to aj v prípade udelenia písomného súhlasu podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady poskytovanej Služby a Účastník stráca nárok na akékoľvek zľavy z ceny za poskytnutú Službu, či akékoľvek právo od Zmluvy odstúpiť či Zmluvu vypovedať z dôvodu, že Služba nie je poskytovaná riadne.
- 13.5 V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady v poskytovaní Služby. V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Účastník zodpovedá Dodávateľovi za vzniknutú škodu.
- 13.6 Pokiaľ v Zmluve vrátane týchto VOP nie je uvedené inak, práva a povinnosti Zmluvných strán sa pri bezplatnom zapožičaní Telekomunikačných zariadení Účastníkovi a v rozsahu právneho vzťahu týkajúceho sa výlučne zapožičania Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, riadia ustanoveniami § 659 a nasl. Občianskeho zákonníka upravujúce zmluvu o výpožičke.
- 13.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa (vrátane príslušenstva, ako napr. diaľkové ovládače, apod.) vrátiť Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa najneskôr do 14 dní odo dňa skončenia Zmluvy, a to buď osobným odovzdaním na Kontaktnej adrese Dodávateľa, alebo zaslaním Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa na náklady Účastníka (inak ho Dodávateľ nemusí prijať); v oboch prípadoch je Účastník povinný pri vrátení Telekomunikačných zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy, inak sa povinnosť Účastníka vrátiť Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa nebude považovať za splnenú.
- 13.8 Účastník je povinný vrátiť Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa (vrátane príslušenstva) funkčné a v stave, v akom ho od Dodávateľa prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa od Účastníka, ktoré nespĺňa podmienky predchádzajúcej vety.
- 13.9 Ak Účastník nevráti Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas podľa tohto článku VOP, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu v zmysle bodu 9.5 týchto VOP.
- 13.10 Náklady na elektrickú energiu potrebnú k fungovaniu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa zabezpečí počas celej doby poskytovania Služby na vlastné náklady a zodpovednosť Účastník.

Článok XIV. Zodpovednosť za škodu

- 14.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zákonných alebo zmluvných povinností Dodávateľa len za podmienok a do výšky dohodnutej Zmluvnými stranami v tomto článku VOP.
- 14.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek zmluvnej či zákonnej povinnosti Dodávateľa v súvislosti so Zmluvou alebo poskytovaním Služby, Dodávateľ zodpovedá len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu a to len do výšky Paušálnej odmeny bez DPH pripadajúcej na obdobie jedného mesiaca. Dodávateľ výslovne nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu ujmu (napr. poškodenie dobrého mena, povesti, sťaženie spol. uplatnenia, apod.).
- 14.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania/opomenutia samotného Účastníka alebo konaním/opomenutím tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. živelné udalosti, vis maior). Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa považujú aj nasledujúce okolnosti:
- a) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku konania/opomenutia samotného Účastníka,
 - b) výpadok dodávky elektrického prúdu v Mieste pripojenia, Mieste dodania Služby a/alebo v Dotknutom objekte, ktorý nebol nezapríčinенý Dodávateľom,
 - c) prerušenie či poškodenie Sieť VNET, resp. iných sietí využívaných k poskytovaniu Služby, v dôsledku nezavinenej konania Dodávateľa, a to najmä poškodenie či prerušenie podzemných a nadzemných vedení komunikačnej siete zo strany Účastníka či tretej osoby,
 - d) ak vlastníkom/vlastníkmi Dotknutých objektov neumožnili Dodávateľovi či ním zmocnenej/poverenej osobe vstup na/do Dotknutých objektov za účelom odstránenia vady či poruchy, ako aj neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka a vlastníkov Dotknutých objektov k včasnému odstráneniu vady či poruchy Služby Dodávateľom; to platí aj v prípade, ak vlastníkom Dotknutého objektu siete umožnil prístup Dodávateľovi, ale oneskorene alebo v obmedzenej miere, ktorá nepostačovala k odstráneniu vady či poruchy v lehotách dohodnutých v Zmluve,
 - e) porušenie povinnosti Účastníkom vyplývajúcej z tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzného právneho predpisu, v dôsledku ktorého bola škoda priamo či nepriamo spôsobená, resp. ak takéto porušenie povinnosti prispelo k vzniku škody,
 - f) ak vznik škody zaviniel alebo spoluzaviniel Účastník alebo tretia osoba,
 - g) ak pri poskytovaní Služby došlo k výmene Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa za iné bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 14.4 Účastník nemá nárok na náhradu škody a Dodávateľ nezodpovedá za škodu/ujmu, ktorá bola spôsobená porušením preventívnej povinnosti Účastníka ustanovenej právnymi predpismi (najmä § 415 a nasl. Občianskeho zákonníka), ako aj porušením povinnosti Účastníka stanovenej v Zmluve vrátane týchto VOP alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne porušením povinností uvedených v návodoch na použitie (manuáloch) prevzatých Účastníkom od Dodávateľa.
- 14.5 Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neopráveným zásahom do Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa alebo do Sieť VNET Účastníkom alebo treťou osobou. Dodávateľ ďalej nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym použitím alebo umiestnením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa Účastníkom.
- 14.6 Dodávateľ nezodpovedá za ochranu Koncového zariadenia Účastníka proti potenciálnym hrozbám siete Internet (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z charakteru siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete internet kdekoľvek na svete.
- 14.7 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či stratu dát uložených na Koncovom zariadení Účastníka.
- 14.8 Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah a bezpečnosť dát prenášaných prostredníctvom siete internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.

Článok XV. Zmena Zmluvy

- 15.1 Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, samotnú Zmluvu (bez VOP) je možné meniť len na základe súhlasu oboch Zmluvných strán, a to písomnou formou uzavretím dodatku k Zmluve.
- 15.2 Zmluvné strany sú oprávnené písomným dodatkom k Zmluve zmeniť akýkoľvek rozsah Zmluvy vrátane Specifikácie služby. V prípade, ak v dodatku ku Zmluve bude uvedená Minimálna doba trvania Zmluvy (Doba viazanosti), platí, že uzavretím dodatku k Zmluve začne bežať nová Minimálna doba trvania Zmluvy uvedená v predmetnom dodatku, a to odo dňa uzavretia príslušného dodatku. Za "Minimálnu dobu trvania Zmluvy" sa pre účely Zmluvy potom považuje doba uvedená v dodatku (resp. v špecifikácii služby v jej znení podľa uzavretého dodatku).

- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou iba za predpokladu dodržania podmienok uvedených v bode 15.4 tohto článku, a za predpokladu, že dodatočná zmena Zmluvy spočíva v rozšírení rozsahu/parametrov poskytovanej Služby pri súčasnom zvýšení Odmeny alebo v predĺžení doby trvania Zmluvy ak bola uzavretá na dobu určitú (spolu ďalej len "Dodatočná zmena Služby"). Zmeniť Zmluvu inou ako písomnou formou nie je možné najmä v prípadoch, ak by sa mala poskytovať iná (nová) elektronická komunikačná služba či služba iného obsahu, ak by sa mala znížiť Odmena alebo sa mal znížiť rozsah Služby, resp. parametrov Služby. V prípade pochybností platí, že ak Účastník uhradí prvú faktúru so zvýšenou Odmenou na základe Dodatočnej zmeny Služby, súhlasí s Dodatočnou zmenou Služby a so zvýšenou Odmenou.
- 15.4 Pri Dodatočnej zmene Zmluvy v zmysle bodu 15.3 tohto článku môžu Zmluvné strany zmeniť Zmluvu aj inou ako písomnou formou, a to:
- elektronickou formou emailom odoslaným niektorou zo Zmluvných strán druhej Zmluvnej strane na Kontaktný email Účastníka alebo Kontaktný email Dodávateľa, ktorý bude obsahovať návrh na zmenu Zmluvy, pričom druhá Zmluvná strana odošle navrhovateľovi email s výslovným súhlasom so zmenou Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa prijatia emailu s návrhom zmeny Zmluvy, inak sa návrh na zmenu Zmluvy bude považovať adresátom (druhou Zmluvnou stranou) za odmietnutý,
 - telefonicky,
 - elektronicky cez Klientскую zónu, alebo
 - iným spôsobom, ktorý Dodávateľ akceptuje, a z ktorého bude vyplývať jednoznačná vôľa Zmluvných strán a predmet ich práv a záväzkov.
- 15.5 Ustanovenia tohto článku sa nedotýkajú práva Dodávateľa jednostranne zmeniť tieto VOP podľa čl. XVI. týchto VOP, Cenník alebo SLA, pričom takéto zmeny sa tiež považujú za zmenu Zmluvy ako celku. Dodatočná zmena Služby v zmysle bodu 15.3 tohto článku sa nepovažuje za zmenu VOP a čl. XVI. VOP nie je na takúto zmenu Zmluvy aplikovateľný.

Článok XVI. Zmena VOP

- 16.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť obsah VOP (ďalej len "zmena VOP"). Za podstatnú zmenu VOP sa považujú len také zmeny VOP, ktoré sú uvedené ďalej v bode 16.5 VOP; podstatná zmena VOP znamená podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 44 ods. 9 Zákona.
- 16.2 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP, a to elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť podstatnú zmenu VOP Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k zmene VOP s uvedením odkazu, že samotný obsah zmeny VOP je zverejnený na Webovej stránke VNET. Nesplnenie povinnosti Dodávateľa uvedenej v tomto bode nemá vplyv na platnosť a účinnosť zmeny VOP.
- 16.3 Dodávateľ je povinný zverejniť úplný obsah podstatnej zmeny VOP na Webovej stránke VNET najmenej 30 dní pred dňom účinnosti zmeny VOP a ponechať ho tam až do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny VOP.
- 16.4 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, má právo od Zmluvy bez sankcií jednostranne odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny VOP, ktorá bola Účastníkovi v zmysle bodu 16.2 oznámená. Ak Dodávateľ neoznámil podstatnú zmenu VOP podľa bodu 16.2 týchto VOP, Účastník má právo od Zmluvy jednostranne odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o takejto podstatnej zmene VOP dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy v zmysle § 44 ods. 7 písm. a) ZoEK zaniká.
- 16.5 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.4 tohto článku len v prípade, že ide o podstatnú zmenu VOP. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatnú zmenu VOP sa v zmysle týchto VOP a § 44 ods. 8 písm. a) a ods. 9 Zákona považuje zvýšenie Paušálnej odmeny, zvýšenie Tarifikovanej odmeny, zvýšenie zmluvných sankcií pre Účastníka, príp. taká zmena VOP, ktorá podstatným spôsobom obmedzuje práva alebo rozširuje povinnosti Účastníka nad rámec zákonných ustanovení. Všetky ostatné zmeny VOP, ktoré nie sú uvedené v predchádzajúcej vete, sa nepovažujú za podstatnú zmenu VOP v zmysle týchto VOP a Zákona. Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že za podstatnú zmenu VOP sa tak nepovažuje najmä:
- zmena VOP spočívajúca len vo formálnej zmene VOP, ktorá nezasahuje do práv a povinností Účastníka, príp. do nich nezasahuje podstatným spôsobom,
 - zmena VOP, ktorou má dôjsť výlučne k výhodnejším podmienkam na strane Účastníka oproti pôvodnému zneniu VOP,

- c) na základe zmeny VOP má dôjsť výlučne k zmene miestnej príslušnosti súdu pre účely riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami, príp. má dôjsť k zrušeniu voľby miestnej príslušnosti,
 - d) zmena VOP rozširujúca povinnosti mlčanlivosti Zmluvných strán, ako aj zmena VOP týkajúca sa ochrany osobných údajov,
 - e) zmena VOP spočívajúca v zmene platobných a fakturačných podmienok bez vplyvu na výšku samotnej Odmeny,
 - f) zmena VOP spočívajúca v zmene Identifikačných údajov Dodávateľa, zmene Kontaktnej adresy Dodávateľa, zmene Kontaktného emailu Dodávateľa, zmene Servisných čísel,
 - g) zmena reklamačného poriadku, tj. zmeny čl. VII. VOP,
 - h) zmena Cenníka, ktorá nemá vplyv na výšku Paušálnej odmeny alebo Tarifikovanej odmeny, resp. zmena Cenníka v položkách, ktoré nie sú súčasťou Služby poskytovanej podľa tejto Zmluvy,
 - i) doplnenie Osobitných ustanovení VOP,
 - j) zmena SLA a Cenníka, ktorá sa týka služieb, ktoré nie sú poskytované Účastníkovi na základe tejto Zmluvy,
 - k) zmena v definíciách pojmov uvedených v čl. I. VOP,
 - l) zmena SLA na stav výhodnejší pre Účastníka.
- 16.6 Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodu zmeny VOP ak bola zmena VOP priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy alebo vypovedať Zmluvu v prípade zmeny VOP, ktorá nemá charakter podstatnej zmeny VOP v zmysle tohoto článku. Dodávateľ nie je povinný informovať Účastníka o nepodstatnej zmene VOP. Dodávateľ je povinný mať nepodstatnú zmenu VOP zverejnenú na Webovej stránke VNET odo dňa účinnosti nepodstatnej zmeny VOP; za zverejnenie podľa tejto vety sa považuje aj zverejnenie aktuálneho účinného znenia celých VOP.
- 16.7 Odstúpenie Účastníka podľa bodu 16.4 tohto článku musí byť písomné, dostatočne určité a jednoznačné, s nezameniteľným dôvodom odstúpenia od Zmluvy vrátane konkretizácie zmeny VOP, v dôsledku ktorej Účastník hodlá od Zmluvy odstúpiť, musí byť datované a podpísané Účastníkom a doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa v lehotách uvedených v bode 16.4 tohto článku, inak bude neplatné a neúčinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihliadať; to platí primerane aj pre odoslanie odstúpenia len v elektronickej forme. Ustanovenia bodu 8.12 VOP týkajúce sa neúplného odstúpenia platia primerane aj v tomto prípade (vrátane možnosti konkludentného prijatia odstúpenia Dodávateľom formou vypnutia Služby). Odstúpenie Účastníka od Zmluvy z dôvodu zmeny VOP, ktoré sa nepovažuje za podstatnú zmenu VOP, je neplatné a neúčinné.
- 16.8 Ak Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy viac Verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť podľa tohto článku od Zmluvy len vo vzťahu k tej Verejnej službe alebo časti Verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 16.9 Ustanovenia tohto článku a možnosť odstúpenia od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 16.4 tohto článku sa týkajú výlučne Verejných služieb v zmysle Zákona. Ak Dodávateľ poskytuje na základe Zmluvy iné než Verejné služby, nemôže Účastník odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.4 tohto článku v rozsahu týkajúcom sa poskytovania iných než Verejných služieb; odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 16.4 (za predpokladu jeho účinnosti), sa tak nedotýka platnosti a účinnosti Zmluvy v rozsahu poskytovania služieb iných než Verejných služieb, pokiaľ je možné ich vzhľadom na podstatu veci oddeliť.
- 16.10 V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené Dodávateľovi pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP, končí táto Zmluva dňom, ktorý predchádza dňu, kedy má nastať účinnosť podstatnej zmeny VOP. V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené v deň účinnosti podstatnej zmeny VOP alebo neskôr v prekluzívnej lehote uvedenej v bode 16.4, končí táto Zmluva s účinnosťou ku dňu doručenia riadneho a úplného odstúpenia od Zmluvy Dodávateľovi.
- 16.11 Do dňa skončenia Zmluvy na základe odstúpenia Účastníka podľa tohto článku môže Účastník svoje odstúpenie od Zmluvy odvolať.
- 16.12 Odo dňa účinnosti zmeny VOP (podstatnej alebo nepodstatnej) sú VOP v ich zmenenom alebo doplnenom znení záväzné pred obidve Zmluvné strany.
- 16.13 Po nadobudnutí účinnosti zmeny VOP má Dodávateľ povinnosť mať na Webovej stránke VNET zverejnené len aktuálne účinné znenie VOP.
- 16.14 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, od ktorej je v zmysle týchto VOP a Zákona oprávnený jednostranne odstúpiť, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť, že pre Účastníka budú záväzné VOP v pôvodnom znení pred podstatnou zmenou VOP, pričom takáto dohoda musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami.

Článok XVII. Povinnosť mlčanlivosti

- 17.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti týkajúce sa tejto Zmluvy a poskytovania Služby (najmä tie, ktoré sú uvedené v Špecifikácii služby a Iných Ujednaniach) sú predmetom obchodného tajomstva a považujú sa za dôverné, ak nie je v tomto článku uvedené inak (ďalej len "Dôverné skutočnosti"). Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na skutočnosti a dokumenty, ktoré sú zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 17.2 Účastník nemá právo Dôverné skutočnosti akýmkoľvek spôsobom zverejniť či sprístupniť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa; to platí aj po skončení Zmluvy.
- 17.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právny zástupcom Zmluvných strán, predloženie Zmluvy súdom a iným štátnym orgánom Slovenskej republiky, účtovným, daňovým poradcom, auditorom, ako aj na sprístupnenie Zmluvy tretím osobám alebo verejnoprávnym orgánom (najmä Oprávneným orgánom) v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona. Účastník podpisom Zmluvy berie na vedomie a súhlasí, že Dodávateľ je oprávnený sprístupniť Dôverné informácie, Zmluvu, všetky skutočnosti v nej uvedené a všetky skutočnosti týkajúce sa poskytovania Služby (vrátane osoby Účastníka, Miesta pripojenia, IP adresy Účastníka, apod.) orgánom činným v trestnom konaní a iným Oprávneným orgánom na základe ich žiadosti doručenej Dodávateľovi, a že Dodávateľ nie je povinný o tejto skutočnosti informovať Účastníka.
- 17.4 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku sa nevzťahuje na Dodávateľa v prípade postúpenia pohľadávok voči Účastníkovi na tretiu osobu. Dodávateľ je v prípade postúpenia jeho pohľadávok oprávnený túto Zmluvu, ako aj všetky ďalšie skutočnosti a písomnosti akejkoľvek povahy týkajúce sa právnych vzťahov s Účastníkom súvisiacich so Zmluvou, sprístupniť a odovzdať tretej osobe, ktorá sa stane nadobúdateľom predmetných pohľadávok, a to aj bez súhlasu Účastníka.
- 17.5 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:
- a) skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Službu, a
 - b) právo Dodávateľa podľa bodu 18.5 VOP.
- 17.6 Ustanovenia tohto článku a povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje voči orgánom činným v trestnom konaní a súdom Slovenskej republiky či iného štátu.

Článok XVIII. Ostatné ustanovenia

- 18.1 Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že mu bol Dodávateľom pri podpise Zmluvy ponúknutý v rozsahu poskytovania elektronickej komunikačnej služby na rovnaký typ elektronickej komunikačnej služby, ktorá je predmetom uzavretej Zmluvy, aj návrh zmluvy s lehotou viazanosti maximálne na 12 mesiacov.
- 18.2 Ak je Účastník právnickou osobou, podpisom Zmluvy Účastník vyhlasuje, že fyzické osoby konajúce menom Účastníka pri podpise Zmluvy sú osobami oprávnenými konať v mene Účastníka, a že sú oprávnené uzavrieť túto Zmluvu bez akýchkoľvek obmedzení.
- 18.3 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasi s tým, aby mu Dodávateľ zasielal elektronickou poštou na Kontaktný email Účastníka emaily, ktoré budú obsahovať informácie o tovaroch a službách poskytovaných Dodávateľom, príp. informácie o plánovaných výlukách a obmedzeniach Služby, gratulácie, priania a podobne. Účastník je oprávnený tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to buď elektronickou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu.
- 18.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky povinnosti Dodávateľa vyplývajúce z tejto Zmluvy môže za Dodávateľa plniť voči Účastníkovi aj iná spoločnosť zo Skupiny VNET, príp. iná tretia osoba poverená Dodávateľom, a to s účinkami, ako keby daný záväzok plnil priamo Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto plnenie ponúknuté/poskytnuté za Dodávateľa inou osobou prijať.
- 18.5 Zmluvné strany dohodli, že Dodávateľ je oprávnený bezplatne uviesť obchodné meno Účastníka a prípadne aj iné označenie či ochrannú známku Účastníka na Webovej stránke VNET a v propagačných a podobných dokumentoch Dodávateľa za účelom uvedenia referencií, resp. uvedenia skutočnosti, že Dodávateľ poskytuje, príp. poskytoval, Účastníkovi služby podľa Zmluvy (spolu ďalej len "referencie"). Právo Dodávateľa podľa tohto bodu trvá aj po

skončení Zmluvy. Právo uviesť ochrannú známku Účastníka podľa tohto bodu sa nepovažuje za licenčnú zmluvu a Účastník nie je oprávnený po Dodávateľovi za to požadovať akúkoľvek platbu či iné plnenie. Účastník má právo kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu požiadať o odstránenie jeho referencie z Webovej stránky VNET, resp. o ukončenie uvádzania jeho referencií Dodávateľom.

- 18.6 Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak finančné prostriedky, ktorými bude plniť voči Dodávateľovi jeho peňažné záväzky súvisiace s touto Zmluvou (najmä platenie Odmeny, Poplatkov, sankcií, atď.), budú považované za finančné prostriedky podľa § 2 ods. 1 písm. a) bodu 1 ZRPVS, je povinný oznámiť túto skutočnosť v písomnej forme Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po uskutočnení platby v prospech Dodávateľa, a pokiaľ to je možné, už pri podpise Zmluvy. Účastník, ktorý je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle ZRPVS, príp. bude zapísaný do uvedeného registra v priebehu trvania tejto Zmluvy, je povinný túto skutočnosť oznámiť Dodávateľovi pri podpise Zmluvy, resp. do 30 dní od registrácie v registri podľa ZRPVS.

Článok XIX. Cenník

- 19.1 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník a je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné znenie Cenníka.
- 19.2 Zmena Cenníka sa však nedotýka tých cenových položiek, ktoré boli Zmluvnými stranami dohodnuté v Špecifikácii služby (napr. Paušálna odmena), a ktorých výška sa nemení ani pri zmene Cenníka. Na základe predchádzajúcej vety Účastník nie je oprávnený odstúpiť alebo vypovedať Zmluvu z dôvodu zmeny Cenníka.
- 19.3 V prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zníženiu cien položiek, ktoré predstavujú súčasť Odmeny (najmä Tarifikovanej odmeny), je Dodávateľ oprávnený (ale nie povinný) účtovať predmetné položky Účastníkovi v zníženej cene; na zníženie Odmeny, resp. jej položiek, však nemá Účastník nárok.

Článok XX. SLA

- 20.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj SLA v jeho aktuálnom účinnom znení. Dodávateľ je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne znenie SLA.
- 20.2 Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, resp. minimálnej dostupnosti Služby, sa nezapočítavajú vopred ohlásené výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby z dôvodu výkonu údržby a servisu Siete VNET v zmysle bodu 4.4 písm. g) týchto VOP, resp. v rozsahu podľa SLA pre daný typ služby.
- 20.3 Garantovaná dostupnosť Služby, resp. minimálna dostupnosť Služby, sa prepočítava na minúty v príslušnom rozhodnom období (uvedenom v SLA). Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby mesiac, počíta sa dĺžka mesiaca ako priemerná dĺžka mesiaca v roku, tj. 365/12 dní. Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby rok, počíta sa dĺžka roka 365 dní.
- 20.4 Pre účely SLA sa za pracovnú dobu považuje čas v pracovné dni od 8:00 do 17:00. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre nástup na servis v pracovnej dobe alebo lehota pre nástup na servis mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamžik riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi.
- 20.5 Ak SLA obsahuje aj lehotu na odstránenie Služby (tzv. time to repair), začína táto lehota bežať po uplynutí lehoty pre nástup na servis.

Článok XXI. Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 21.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.2 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve vrátane týchto VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 21.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu, ktorý medzi Zmluvnými stranami vznikne v súvislosti so Zmluvou, bude miestne príslušným Okresný súd Bratislava V. Ak k rozhodovaniu vo veci bude v prvom stupni vecne príslušný krajský súd, bude miestne príslušným súdom Krajský súd v Bratislave. Týmto ustanovením nie sú dotknuté príslušné ustanovenia právnych predpisov o vecnej príslušnosti súdov a o výlučnej miestnej príslušnosti súdov. Voľba miestnej

príslušnosti Okresného súdu Bratislava V. podľa tohto bodu sa vzťahuje aj na súdne vymáhanie pohľadávok Dodávateľa alebo jeho právnych nástupcov voči Účastníkovi z titulu nezaplatenej Odmeny alebo jej časti podľa Zmluvy.

- 21.4 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku XXII. (mimosúdne riešenie sporov) týchto VOP.

Článok XXII. Mimosúdne riešenie sporov

- 22.1 Účastník môže predložiť Úradu spor s Dodávateľom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 22.2 Návrh Účastníka na začatie mimosúdneho riešenia sporu musí obsahovať:
- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - b) názov a sídlo Dodávateľa,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- 22.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 22.4 Účastník a Dodávateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 22.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok XXIII. Konanie menom Účastníka

- 23.1 Oprávnenie vykonávať právne úkony menom Účastníka sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- 23.2 Nasledujúce ustanovenia tohto článku sa týkajú výlučne oprávnenia vykonávať menom Účastníka Technické úkony.
- 23.3 Technické úkony môžu vykonávať menom Účastníka okrem Štatutárov iba Správcovia účtov a Iné oprávnené osoby, ktorým bol Dodávateľom vopred udelený PIN a to za predpokladu, že pri vykonávaní Technického úkonu uvedú Dodávateľovi (pri telefonickom či inom kontakte) správny PIN. V prípade, že pri telefonickom (či inom kontakte na diaľku), príslušná osoba uvedie správny PIN, Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, či volajúca osoba je alebo nie je Štatutárom, Správcom účtov alebo Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek osobou oprávnenou k príslušnému Technickému úkonu. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby žiadna neoprávnená osoba nezískala PIN.
- 23.4 PIN udeľuje Dodávateľ formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne, pričom PIN je pre spravidla všetky uvedené kategórie osôb rovnaký. V prípade vygenerovania nového PIN-u ho Dodávateľ zašle formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby mobilné čísla, na ktoré sa má posielat' PIN, skutočne patrili osobám oprávneným obdržať PIN, a aby sa o PIN nedozvedela žiadna neoprávnená osoba. Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, komu patria mobilné čísla (a príp. zariadenia so SIM-kartou s príslušnými mobilnými číslami), ktoré mu Účastník uvedie za účelom odoslania PIN.
- 23.5 Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zamedziť prístup do Zákazníckej zóny alebo neumožniť vykonanie Technického úkonu Štatutárom, Správcom účtov či Inou oprávnenou osobou prostredníctvom telefonickej či inej komunikácie, a to najmä ak tieto osoby neuviedli správny PIN, správne heslo, správnu autorizovanú správu či sa iným spôsobom hodnoverne neautorizovali, Dodávateľ má pochybnosti o identite týchto osôb, existuje podozrenie zo zneužitia PINu, heslo, apod. Dodávateľ nie je oprávnený ani povinný uskutočniť Technický úkon v prípade, ak mu nebol uvedený správny PIN, heslo, autorizovaná správa či iná autorizácia/overenie.

- 23.6 Účastník nie je oprávnený sprístupniť PIN, heslá či inú autorizáciu potrebnú na diaľkovú komunikáciu s Dodávateľom, tretím osobám ani žiadnym osobám v pracovnom alebo obdobnom pomere s Účastníkom ani splnomocneným zástupcom Účastníka.
- 23.7 V prípade, ak bol Dodávateľovi uvedený pri telefonickom či inom kontakte správny PIN, resp. správne heslo či iná autorizácia, Dodávateľ je oprávnený príslušný Technický úkon uskutočniť a v žiadnom prípade nezodpovedá za to, či osoba vykonávajúca príslušný úkon je skutočne Štatutárom, Správcom účtov, Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek inou osobou konajúcom za Účastníka. Za túto skutočnosť zodpovedá v plnom rozsahu Účastník.

Článok XXIV. Doručovanie

- 24.1 Ustanovenia bodov 24.2 a 24.3 tohto článku platia subsidiárne a iba v prípade, ak v týchto VOP nie je uvedené inak. Akékoľvek ustanovenia uvedené v ostatných článkoch týchto VOP týkajúce sa doručovania či oznamovania majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku.
- 24.2 Všetky úkony a písomnosti sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať si osobne alebo poštou formou doporučenej zásielky na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. Kontaktnú adresu Účastníka. Za doručenie sa bude považovať aj zásielka zasielaná poštou, ktorá však nebude vyzdvihnutá na pošte adresátom v lehote určenej k vyzdvihnutiu zásielky alebo sa vráti odosielateľovi ako nedoručená či nedoručiteľná (z akéhokoľvek dôvodu), pričom za deň doručenia zásielky adresátovi sa v týchto prípadoch bude považovať 10. (desiaty) deň po odoslaní zásielky poštou. V prípade osobného doručenia sa zásielka bude považovať za doručenie len v prípade, ak adresát na kópii doručovanej písomnosti písomne potvrdí jej prevzatie, uvedie dátum prevzatia a vlastnoručne podpíše. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že aj odmietnutá zásielka sa bude považovať za doručenie, pričom deň odmietnutia zásielky sa bude považovať za deň doručenia zásielky adresátovi.
- 24.3 Zmluvné strany sú oprávnené si doručovať úkony a písomnosti v elektronickej forme iba v prípadoch, ak to výslovne umožňujú tieto VOP; v takom prípade sú povinné si doručovať na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka, pokiaľ v týchto VOP nie je uvedená iná emailová adresa Zmluvných strán. V prípade doručovania elektronickej formou sa bude úkon považovať za doručenie adresátovi v deň jeho odoslania druhej zmluvnej strane na príslušnú emailovú adresu.
- 24.4 Všetky úkony týkajúce sa poskytovania Služby, technických vecí, zmeny a zániku Zmluvy a jej súčastí, fakturácie a iných vecí týkajúcich sa spôsobu platenia Odmeny a iných plnení, oznamovanie výluk, výpadkov a iných obmedzení týkajúcich sa poskytovania Služby, vybavovania reklamácií a uplatňovanie nárokov na úhradu akýchkoľvek peňažných záväzkov vrátane sankcií je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka; ustanovenia ostatných článkov VOP týmto nie sú dotknuté.

Článok XXV. Služba pripojenia k internetu

- 25.1 Ak je v Špecifikácii služby (spravidla v bode 1. Špecifikácie služby označenom ako "Typ služby:") uvedená ako poskytovaná služba "internet", "Internet", "internetové pripojenie", príp. obdobne, je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi v Mieste pripojenia pripojenie k internetu podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a v tejto Zmluve a povinnosť Účastníka platiť Odmenu a Zriaďovací poplatok.

Článok XXVI. Služba dátové okruhy

- 26.1 Ak je v Špecifikácii služby (spravidla v bode 1. Špecifikácie služby označenom ako "Typ služby:") uvedená ako poskytovaná služba "Okruh", resp. ako produkt (spravidla v bode 2. Špecifikácie služby označenom ako "Produkt:") je uvedené "IPSEC VPN", "MPLS VPN", "L2 TP", "Nativny ethernet (dot1q tunel), príp. označenie podobnej technológie, je predmetom poskytovania Služby povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi dátové prepojenie medzi dvomi alebo viacerými bodmi pripojenia podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a v tejto Zmluve. Súčasťou poskytovania Služby v tomto prípade nie je poskytovanie služby pripojenia do siete internet.
- 26.2 Body pripojenia môžu byť bližšie špecifikované (napr. presnou adresou) v Špecifikácii služby, Iných Ujednaniach, príp. v oddieli identifikujúcom Účastníka (bez ohľadu na ich označenie) alebo v Preberacích protokoloch. Pokiaľ z povahy veci nevyplýva inak, považujú sa všetky tieto body pripojenia pre účely Zmluvy za "Miesto pripojenia".

**Článok XXVII.
Záverečné ustanovenia**

- 27.1 Tieto VOP predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Okamžikom uzatvorenia Zmluvy Zmluvnými stranami sa tieto VOP stávajú záväznými pre obidve Zmluvné strany, a to v ich aktuálnom znení.
- 27.2 Pokiaľ by vyšlo najavo, že akékoľvek ujednanie Zmluvy alebo týchto VOP je, alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy a VOP, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným ujednaním Zmluvy alebo VOP, sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie pôvodnému neplatnému ustanoveniu, a ktoré sú najbližšie hospodárskemu významu, pre ktorý Zmluvné strany uzatvorili pôvodné neplatné ustanovenie.
- 27.3 V prípade, ak sa samotná Zmluva uzatvára (aj) v anglickom jazyku, okrem VOP v slovenskom jazyku môže byť súčasťou VOP aj anglická verzia týchto VOP; v tom prípade platí, že v prípade pochybností alebo rozporov medzi obidvomi jazykovými verziami VOP má prednosť úprava v slovenskej verzii VOP.
- 27.4 Účastník potvrdzuje, že obdržal jedno vyhotovenie samotnej Zmluvy a VOP.
- 27.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámili s celým obsahom Zmluvy vrátane celého obsahu aktuálneho znenia VOP, ktoré si pozorne prečítali, a že ich obsahu, ako aj konkrétnym právam a povinnostiam z nich vyplývajúcich, rozumejú. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámili s Cenníkom a SLA v ich aktuálnom znení a s týmito súhlasia.

Tieto VOP sú účinné od 25.05.2018