

## Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s. na poskytovanie služby digitálnej televízie VNET TV pre účastnícke zmluvy uzavreté od 01.03.2020

### Článok I. Vymedzenie pojmov

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

"Affiliate" je fyzická alebo právnická osoba odlišná od Strán, ktorá vystupuje ako sprostredkovateľ alebo obchodný zástupca Dodávateľa, a v dôsledku ktorej činnosti došlo k uzavretiu Zmluvy; aj keď je osoba Affiliate uvedená v Záhľavi zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa (ako "Affiliate"), nie je Affiliate/Sprostredkovateľ zmluvnou stranou Zmluvy ale iba sprostredkovateľom.

"Balík" alebo "Balíky" sú ucelené súbory Programov, ktoré obsahujú viac Programov spravidla podobného žánrového zamerania (napr. šport, film, hudba, atď.), vysielané v rovnakom jazyku, extra spoplatnené, atď.

"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, akciové cenníky, ako aj čiastočné cenníky určené pre firemných zákazníkov alebo domácnosti. Cenník v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"Časť A" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na prvej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. obsahuje číslo Zmluvy, identifikáciu Zmluvných strán v Záhľavi Zmluvy, Špecifikáciu služby a iné základné zmluvné podmienky; podpisy Zmluvných strán sú uvedené na prvej strane samotnej Zmluvy za textom v Časti A.

"Časť B" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na druhej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. obsahuje zásady ochrany osobných údajov a niektoré ďalšie zmluvné podmienky.

"Časť C" je fakultatívnu (nepovinnou) súčasťou zmlúv, ktorá môže obsahovať iba Iné Ujednania a/alebo Informatívny text, a ktorá je súčasťou Zmluvy len v prípade, ak je v Špecifikácii služby v bode "Iné ujednania", resp. v bode "Informatívny text", výslovný odkaz na Časť C Zmluvy. Pokiaľ v Špecifikácii služby nie je Časť C Zmluvy výslovne zmienená, Zmluva žiadnu Časť C neobsahuje.

"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, alebo v prípade akýchkoľvek pochybností o konkrétnom dni zriadenia Služby, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že Služba bola Účastníkovi zriadená v deň účinnosti Zmluvy v zmysle týchto VOP, pričom deň účinnosti Zmluvy sa považuje za Deň zriadenia Služby. Obdobne, ak sa pre príslušný typ Služby nepodpisuje pri jej zriadení preberací protokol, platí, že Deň zriadenia Služby je deň účinnosti Zmluvy. Uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne a včas zriadená a Službu prevzal. Dňom zriadenia Služby sa považuje za zriadenú aj služba Retransmisie poskytovaná Poskytovateľom (aj keď Poskytovateľ nepodpisuje Preberací Protokol).

"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; za Dodávateľa sa budú považovať aj právni nástupcovia spoločnosti VNET, 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.).

"DSI DATA" je spoločnosť DSI DATA s.r.o., IČO: 36399493, so sídlom Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 12967/L, ktorá je oprávneným poskytovateľom služby retransmisie na základe rozhodnutia o registrácii vydaného Radou pre vysielanie a retransmisiu č. TKR/282.

"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 plátcom DPH; v prípade Účastníka - právnickej osoby jej obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je plátcom 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 Špecifikácii služby 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. Iné Ujednania môžu byť uvedené aj v Časti C zmluvy (ako fakultatívnej časti Zmluvy) pokiaľ je tak uvedené v Špecifikácii služby v bode označenom ako "*Iné ujednania*".

"Informatívny text" je samostatný oddiel v Špecifikácii služby označený ako "*Informatívny text*", ktorý môže obsahovať doplňujúce informácie týkajúce sa poskytovanej Služby, ktorý však má výlučne informatívnu povahu a nie je pre Zmluvné strany záväzný. Ustanovenia Informatívneho textu nezakladajú pre Zmluvné strany žiadne práva alebo povinnosti. Informatívny text môže byť uvedený aj v Časti C zmluvy (ako fakultatívnej časti Zmluvy) pokiaľ je tak uvedené v Špecifikácii služby v bode označenom ako "*Informatívny text*".

"Klientská zóna" alebo "Zákaznícka zóna" je aplikácia (platforma) umiestnená na Webovej stránke VNET, kde sa Účastník, ktorému bolo pridelené prihlasovacie meno a heslo, môže prihlásiť a získavať 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) a vykonávať iné úkony umožnené Dodávateľom.

"Koncové zariadenie Účastníka" je telekomunikačné zariadenie Účastníka, resp. užívané Účastníkom, používané k prijímaniu Služby a k prijímaniu televíznych a rozhlasových programov, 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, televízny prijímač, rozhlasový prijímač, 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 Záhlaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom 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 alebo podobnom registri, považuje sa za Kontaktnú adresu Účastníka (okrem adresy podľa predchádzajúcej vety) vždy aj adresa sídla Účastníka zapísaná v Obchodnom registri alebo inom 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 Záhlaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom 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 uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán. Za Kontaktný email Účastníka sa pre účely doručovania zo strany Dodávateľa bude považovať aj taká emailová adresa, z ktorej je možné sa objektívne domnievať, že ide o emailovú adresu Účastníka (napr. emailová adresa uvedená na webovej stránke Účastníka) alebo ktorú Účastník pravidelne používal v rámci emailovej komunikácie s Dodávateľom.

**"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](http://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 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.

**"Miesto pripojenia"** je miesto, v ktorom je Služba poskytovaná Účastníkovi; miesto pripojenia je uvedené v Špecifikácii služby.

**"Minimálna doba trvania Zmluvy"** alebo **"Doba viazanosti"** je doba uvedená v Špecifikácii služby spravidla v bode označenom ako *"Minimálna doba trvania zmluvy:"* alebo *"Doba viazanosti:"*. Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená časovým obdobím (napr. počtom mesiacov/rokov), Doba viazanosti začína bežať Prvým dňom spoplatnenia Služby a skončí uplynutím príslušného obdobia. Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená pevným dátumom, skončí uplynutím uvedeného dátumu, ktorý je posledným dňom Doby viazanosti.

**"Nadradená zmluva"** je iná zmluva (odlišná od Zmluvy) uzavretá medzi Dodávateľom a Účastníkom, ktorá je v Špecifikácii služby výslovne uvedená, že je nadradenou zmluvou predmetnej Zmluvy a je identifikovaná spravidla číslom zmluvy; Zmluva nemusí mať Nadradenú zmluvu, ide o fakultatívny údaj.

**"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 vždy Paušálna odmena uvedená v Špecifikácii služby v bode spravidla označenom ako *"Mesačná cena bez DPH"*. Výška Odmeny je určená v Špecifikácii služby a/alebo v Cenníku pre konkrétny typ poskytovanej služby, produktov alebo balíčkov.

**"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 vybraných článkov týchto VOP, ktoré sú aplikovateľné vždy len na daný typ poskytovanej služby, balíček alebo program, upravený v príslušnom článku VOP; Osobitné ustanovenia VOP majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP. Tieto VOP zatiaľ žiadne Osobitné ustanovenia VOP neobsahujú.

**"osobné údaje"** sú osobné údaje definované v § 2 ZOOÚ a čl. 4 bode 1 Nariadenia.

**"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. Ak zo Špecifikácie služby výslovne nevyplýva inak, táto Paušálna odmena predstavuje výšku odmeny Dodávateľa za každý jeden mesiac poskytovania Služby. Paušálna odmena je vždy súčasťou Odmeny, na ktorú má Dodávateľ nárok za poskytovanie 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 Zaujemca vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) ešte pred uzatvorením Zmluvy; táto operácia umožní Zaujemcovi 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 telefonického komunikácie medzi Dodávateľom a Účastníkom, príp. prostredníctvom Zákazníckej zóny.

**"Poskytovateľ"** je (i) spoločnosť DSI DATA, a/alebo (ii) iná právnická osoba/iné právnické osoby, ktorá má/ktoré majú oprávnenie na poskytovanie služby Retransmisie v zmysle Zákona o vysielaní a retransmisii a bude uvedená/budú uvedené na Webovej stránke VNET, príp. v Cenníku, ako poskytovateľ/poskytovatelia Retransmisie všetkých alebo vybraných televíznych či rozhlasových programov, a ktorá má/ktoré majú na základe dohody s Dodávateľom záväzok poskytovať zákazníkovi Dodávateľa službu Retransmisie, príp. ktoré aj udelili spoločnosti VNET písomné splnomocnenie k uzatváraniu zmlúv o poskytovaní služieb Retransmisie s tretími osobami (napr. s Účastníkom). Pre účely Zmluvy a VOP sa používa len jednotné číslo "Poskytovateľ", a to aj v prípade, ak bude osôb poskytujúcich Účastníkovi služby Retransmisie viac; význam slova "Poskytovateľ" sa teda vzťahuje aj na viac subjektov poskytujúcich službu Retransmisie. Poskytovateľ, ako zmluvná strana Zmluvy, poskytuje službu Retransmisie priamo Účastníkovi.

**"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 spravidla 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 Zariadenia Dodávateľa poskytovaného Účastníkovi, apod. Preberacím Protokolom Účastník potvrdzuje, že mu bola zriadená aj služba Retransmisie poskytovaná Poskytovateľom.

"**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.

"**Program**" alebo "**Programy**" sú televízne a/alebo rozhlasové programy, ktoré Poskytovateľ poskytuje v rámci retransmisie, pričom Dodávateľ sa zaväzuje v rámci Služby zabezpečenia retransmisie vykonať také technické a obchodné opatrenia, aby mohol Účastník prijímať v rámci retransmisie od Poskytovateľa tie Programy / Balíky, ktoré sú uvedené v Špecifikácii služby.

"**Prvý deň spoplatnenia Služby**" je prvý deň, odkedy je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu; pokiaľ v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "*Prvý deň spoplatnenia Služby*" nie je výslovne uvedené inak (príp. ak v Špecifikácii služby tento bod nie je vôbec uvedený), Prvým dňom spoplatnenia Služby je kalendárny deň bezprostredne nasledujúci po Dni zriadenia Služby. Ak je v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "*Prvý deň spoplatnenia Služby*" uvedený konkrétny dátum, je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od uvedeného dňa vrátane. V Prvý deň spoplatnenia Služby zároveň začína prvé fakturačné obdobie.

"**reset**" rozumieme úkon, pri ktorom sa pomocou podržania príslušného tlačítka na telekomunikačnom Zariadení Dodávateľa zmení vnútornú konfiguráciu tohto zariadenia na pôvodné továrenské nastavenia; zmazaním vnútornej konfigurácie zariadenia dôjde k prerušeniu Služby, ktoré nie je možné vyriešiť vzdialeným prístupom a pre opätovné obnovenie Služby po resete je nutný servisný zásah u Účastníka (či v mieste fyzického umiestnenia telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa), pri ktorom technik Dodávateľa opätovne nakonfiguruje telekomunikačné Zariadenie Dodávateľa.

"**reštart**" znamená odpojenie telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa od prívodu elektrickej energie, vytiahnutím napájacieho káblu z telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa alebo z elektrickej zásuvky, za účelom obnovenia služby.

"**Retransmisia**" je služba úplného a nezmeneného prenosu vysielania pôvodných televíznych, príp. aj rozhlasových, programov alebo ich podstatnej časti vysielateľmi, uskutočnený elektronickou komunikačnou sieťou, v zmysle Zákona o vysielaní a retransmisii. Retransmisia je elektronickou komunikačnou službou.

"**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.

"**sieť**" 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 verejná elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, užívaní alebo správe spoločnosti VNET, 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 dcérskych alebo ovládaných spoločností v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe, a

- všetky spoločnosti, voči ktorým je VNET v pozícii ovládanej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"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" alebo "Služby" sú všetky služby a plnenia (elektronické komunikačné služby aj Ostatné služby) poskytované Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy (s výnimkou služby Retransmisie, ktorú poskytuje Poskytovateľ), a ktoré zahŕňajú poskytovanie Zabezpečenia služby retransmisie, poskytovanie Súvisiacich služieb a príp. aj poskytovanie Ostatných služieb. Termín "Služba" nezahŕňa poskytovanie samotnej služby Setransmisie, ktorú Účastníkovi poskytuje Poskytovateľ a termín "Služba" sa nevzťahuje na plnenia poskytované Poskytovateľom.

"Spoločné ustanovenia VOP" sú všetky ustanovenia VOP, ktoré nie sú Osobitnými ustanoveniami VOP.

"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 Správcu účtov. Správca účtov je oprávnený určovať a odvolávať Iné oprávnené osoby.

"Špecifikácia služby" je tabuľka v článku 4A v Časti A Zmluvy, ktorý špecifikuje základné zmluvné a technické podmienky a parametre poskytovania Služby, a to najmä typ poskytovanej služby / produkt, Odmenu, resp. jej časť, Zriaďovací poplatok (ak je dohodnutý), fakturačné obdobie, Minimálnu dobu trvania Zmluvy, údaj o hodnote zapožičaného Zariadenia Dodávateľa, dĺžku výpovednej lehoty, údaj o existencii Nadradenej zmluvy, apod.; Špecifikácia služby môže ďalej obsahovať Iné Ujednania a/alebo Informatívny text (resp. odkaz, že sú uvedené v Časti C Zmluvy).

"Strany" sú všetci účastníci Zmluvy, t.j. Dodávateľ, Účastník a Poskytovateľ.

"Súvisiace služby" sú služby, ktoré súvisia s prijímaním služby Retransmisie od Poskytovateľa, a ktoré sú poskytované Dodávateľom Účastníkovi. Medzi Súvisiace služby patrí napr. zabezpečenie pripojenia Účastníka a jeho odpojenie, poskytnutie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľom, vybavovanie reklamácií Účastníkov, prijímanie nahlasovania porúch, odstraňovanie porúch, technické poradenstvo, informačné povinnosti voči Účastníkom vyplývajúce zo ZoEK alebo Zákona o vysielaní a retransmisii, servisné služby, apod.). Súvisiace služby nezahŕňajú samotnú službu Retransmisie, ktorá je poskytovaná Účastníkovi priamo Poskytovateľom. Súvisiace služby sú spoplatnené Dodávateľom a odmena za nich je zahrnutá v Odmene.

"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.

"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.

"Účet Dodávateľa" je bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET v časti týkajúcej sa fakturačných údajov.

"Účastník" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom a Poskytovateľom uzavrela Zmluvu, a 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 ZoEK.

"**VNET**" je spoločnosť VNET a.s., so sídlom nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 3916/B.

"**VOP**" sú tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti VNET a.s. na poskytovanie služby digitálnej televízie VNET TV pre účastnícke zmluvy uzavreté od 01.03.2020, ktoré predstavujú v ich účinnom znení neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

"**Vysielaťel**" je osoba, ktoré je pôvodným vysielaťelom televíznych a rozhlasových programov v zmysle Zákona o vysielaťaní a retransmisii.

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

"**Zabezpečenie služby retransmisie**" je služba poskytovaná Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy, ktorá spočíva zo strany Dodávateľa v technickom a obchodnom zabezpečení poskytovania služby retransmisie televíznych, príp. aj rozhlasových, programov Poskytovateľom, ktorý tieto služby bude poskytovať priamo Účastníkovi. Zabezpečenie služby retransmisie je súčasťou Služieb poskytovaných Dodávateľom Účastníkovi. Zabezpečenie služby retransmisie je spoplatnené, pričom odmena za ňu je zahrnutá v Odmene Dodávateľa; výška odmeny spravidla závisí od rozsahu a typu programov, resp. balíčkov, ktoré Účastníkovi v rámci Retransmisie poskytuje Poskytovateľ a je uvedená v Cenníku, pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak.

"**Záhlavie Zmluvy**" sú úvodné dva oddiely v Časti A samotnej Zmluvy v rozsahu, v ktorom identifikujú osobu Dodávateľa a Účastníka.

"**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, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**Zákon o vysielaťaní a retransmisii**" alebo "**zákon č. 308/2000**") je zákon č. 308/2000 Z.z. o vysielaťaní a retransmisii a o zmene zákona č. 195/2000 Z.z. o telekomunikáciách, v znení neskorších predpisov, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**ZoEK**" - je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**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).

"**Záujemca**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET akoukoľvek formou záujem o uzavretie zmluvy o poskytovaní Služby; táto osoba sa považuje za Záujemcu do okamžiku uzavretia Zmluvy, ak bude uzavretá.

"**Zmluva**" je písomná zmluva označená ako "Zmluva o poskytovaní digitálnej televízie VNET TV" uzavretá medzi Účastníkom, Dodávateľom a Poskytovateľom, ktorej predmetom je povinnosť Dodávateľa poskytovať Účastníkovi Službu (zahŕňajúcu Zabezpečenie služby retransmisie, Súvisiace služby a príp. aj Ostatné služby), povinnosť Poskytovateľa poskytovať Účastníkovi službu Retransmisie a povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu a prípadný Zriaďovací poplatok, ako aj iné práva a povinnosti Strán uvedené v Zmluve vrátane VOP; neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj tieto VOP a Cenník v ich aktuálnom znení.

"**Zmluvné strany**" sú Dodávateľ a Účastník.

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

"**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 právnickou osobou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky, ktorá je podnikom v zmysle § 5 ods. 1 ZoEK a je oprávneným poskytovateľom elektronických komunikačných sietí a služieb v zmysle ZoEK.
- 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 viazaný. Podpisom samotnej Zmluvy vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom a medzi Poskytovateľom 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 ZoEK.
- 2.3 Poskytovateľom služby retransmisie na základe Zmluvy je osoba Poskytovateľa uvedená v samotnej Zmluve a/alebo na Webovej stránke VNET pri jednotlivých Programoch, resp. Balíčkoch. Poskytovateľ je právnickou osobou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky, ktorá je oprávneným poskytovateľom služby Retransmisie v zmysle Zákona o vysielaní a retransmisii.
- 2.4 Dodávateľ vyhlasuje, že bol písomne splnomocnený Poskytovateľom k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní služby Retransmisie Účastníkovi, pričom v rozsahu poskytovania služby Retransmisie podpisuje Dodávateľ Zmluvu menom a na účet Poskytovateľa. V rozsahu poskytovania služby Retransmisie Účastníkovi sa táto Zmluva uzatvára priamo medzi Účastníkom a Poskytovateľom zastúpeným Dodávateľom na základe udeleného plnomocnenstva. Na žiadosť Účastníka Dodávateľ predloží Účastníkovi kópiu písomného splnomocnenia pri podpise Zmluvy ako aj kedykoľvek počas trvania Zmluvy.
- 2.5 Strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že Dodávateľ je oprávnený uviesť na samotnej Zmluve len jeden podpis oprávnenej osoby za neho samotného a súčasne aj za Poskytovateľa (v rámci splnomocnenia), pričom ak je vyhotovení samotnej Zmluvy len jeden podpis Dodávateľa, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že podpis Dodávateľa (ako súhlas so Zmluvou) je za Dodávateľa a súčasne aj za Poskytovateľa (v rámci splnomocnenia). Dodávateľ tak nemusí uvádzať na samotnej Zmluve dva podpisy k tomu, aby bola Zmluva platne a účinne uzavretá medzi všetkými stranami.
- 2.6 Podpisom Zmluvy vznikol na jednej strane právny vzťah medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorého obsahom je výlučne poskytovanie služby Retransmisie zo strany Poskytovateľa na základe samotnej Zmluvy, a na druhej strane právy vzťah medzi Účastníkom a Dodávateľom spočívajúci v poskytovaní Služby (ako je definovaná v čl. I VOP), a ktorého obsah je bližšie vymedzený Zmluvou, týmito VOP ako neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, Cenníkom a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Predmetom plnenia medzi Dodávateľom a Účastníkom je najmä poskytovanie služby Zabezpečenia služby retransmisie, Súvisiacich služieb a príp. Ostatných služieb Účastníkovi a povinnosť Účastníka zaplatiť Odmenu.
- 2.7 Súčasťou Zmluvy (ako celku) sú: samotná Zmluva (vrátane Časť A, Časť B, príp. aj Časť C), tieto VOP v ich účinnom znení, Cenník v jeho účinnom znení a SLA v jeho účinnom znení. Pre odstránenie pochybností sa za "účinné znenie" považuje znenie uvedených dokumentov účinné v príslušnom (rozhodnom) čase, tj. ich znenie účinné aj po prípadných neskorších zmenách, ku ktorým dôjde po uzavretí Zmluvy.
- 2.8 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. Osobitné ustanovenia VOP (pokiaľ ich VOP obsahujú) majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.
- 2.9 Úprava práv a povinností Zmluvných strán dohodnutá v Iných Ujednaniach má prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej súčastí; to však platí 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. V prípade, ak sú Iné Ujednania uvedené (aj) v časti C Zmluvy, platia ustanovenia uvedené v Časti C len v prípade, ak je aj Časť C podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami.



Odlišná úprava právnych vzťahov v Iných Ujednaniach sa vzťahuje len vo vzťahu k Službe poskytovanej na základe príslušej Zmluvy a nevzťahuje sa na práva a záväzky Zmluvných strán vo vzťahu k iným službám či plneniam poskytovaných na základe iných zmlúv.

- 2.10 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 Zmluvy a nevzťahuje sa na práva a záväzky Zmluvných strán vo vzťahu k iným službám či plneniam poskytovaných na základe iných zmlúv.
- 2.11 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.
- 2.12 Pokiaľ z týchto VOP alebo z povahy veci nevyplýva inak (napr. bod 2.8, 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 Časť A, Časť B (a príp. Časť C) Zmluvy bez týchto VOP a ostatných jej súčastí.
- 2.13 Ak je v Špecifikácii služby výslovne uvedená Nadradená zmluva tejto Zmluve, 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 (t.j. službu Zabezpečenia služby retransmisie, Súvisiace služby a príp. aj Ostatné služby, a povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, príp. aj Zriaďovací poplatok, ako aj iné práva a povinnosti Zmluvných strán uvedené v Zmluve. Dodávateľ nie je poskytovateľom služby Retransmisie.
- 3.2 Predmetom Zmluvy je ďalej povinnosť Poskytovateľa poskytovať Účastníkovi službu Retransmisie, a to v rozsahu Programov / Balíčkov uvedených v Špecifikácii služby a Cenníku.
- 3.3 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že vo veci poskytovania služby Retransmisie je Dodávateľ písomne splnomocnený vykonávať za Poskytovateľa jeho menom všetky a akékoľvek úkony voči tretím osobám, tj. aj voči Účastníkovi, a to vrátane podpísania zmluvy o poskytovaní služby Retransmisie, ktorá je súčasťou tejto Zmluvy.
- 3.4 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že vo všetkých a akýchkoľvek úkonoch týkajúcich sa poskytovania služby Retransmisie na základe Zmluvy (napr. vo veciach reklamácií, nahlasovania porúch, objednania pripojenia alebo odpojenia, technických úkonoch, apod.), sa Účastník nebude obracať priamo na Poskytovateľa, ale zaväzuje sa kontaktovať výlučne a priamo Dodávateľa ako splnomocneného zástupcu Poskytovateľa ako poskytovateľa služby Zabezpečenia služby retransmisie; to platí aj pre úkony týkajúce sa zmeny či ukončenia Zmluvy. V prípade, že Účastník učiní akýkoľvek úkon priamo voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ ani Dodávateľ k nemu nemusia prihliadať a bude sa považovať za neúčinný.
- 3.5 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že Odmena platená Účastníkom za poskytovanie Služieb, tj. najmä odmena za Zabezpečenie služby retransmisie Poskytovateľom, odmena za Súvisiace služby (napr. za riešenie reklamácií, prijímanie ohlásení porúch, odstraňovanie porúch, pripojenie a odpojenie zákazníka, apod.) je odmenou, na ktorú má nárok samotný Dodávateľ. Poskytovanie služby Retransmisie zo strany Poskytovateľa je bezúplatné.
- 3.6 Zmluvné strany sa dohodli, že prijímanie Retransmisie bude Účastníkovi zabezpečené v Mieste pripojenia.
- 3.7 V prípade, že Účastník prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac Zariadení Dodávateľa, je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle čl. XIII. týchto VOP.
- 3.8 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že predmet tejto Zmluvy týkajúci sa poskytovania Služieb Dodávateľom a predmet tejto Zmluvy týkajúci sa poskytovania služby Retransmisie Poskytovateľom tvoria jeden neoddeliteľný celok a tieto predmety plnenia nemôžu byť od seba oddelené a vykonávané

samostatne. Z uvedeného dôvodu aj vznik či zánik Zmluvy je možný len v rozsahu celého predmetu plnenia (resp. obidvoch súčasní predmetu plnenia) a voči všetkým Stranám (t.j. nie je možné napr. uzavrieť alebo ukončiť zmluvu len v rozsahu poskytovania/prijímania Retransmisie od Poskytovateľa samostatne).

- 3.9 Účastník berie na vedomie, že niektoré Programy je možné v rámci retransmisie prijímať len spolu s inými Programami v rámci určitého konkrétneho Balíka. Rozdelenie, resp. začlenenie, Programov do Balíkov určuje Dodávateľ, a to v súčinnosti s Poskytovateľom a s prihliadnutím na zmluvné vzťahy Poskytovateľa s Vysielateľmi.
- 3.10 V rámci Zabezpečenia služby retransmisie a v súčinnosti s Poskytovateľom má Dodávateľ právo bezplatne umožniť Účastníkovi príjem retransmisie nového Balíka od Poskytovateľa, tj. Balíka, ktorý nie je uvedený v Špecifikácii a nie je predmetom Zmluvy (napr. v rámci akcie pre zákazníkov dočasné umožnenie príjmu extra spolplatnených Balíkov, atď.). Takéto pridanie Balíka môže byť pre Účastníka dočasné alebo trvalé (do skončenia Zmluvy) a nebude pre Účastníka spolplatnené nad rámec dohodnutej Odmeny. Účastníkovi nevznikne nárok na príjem nového Balíka a Dodávateľ má právo kedykoľvek ukončiť možnosť príjmu nového Balíka od Poskytovateľa, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- 3.11 V rámci Zabezpečenia služby retransmisie a v súčinnosti s Poskytovateľom má Dodávateľ právo kedykoľvek počas trvania Zmluvy, dočasne alebo trvale, pridať nový Program (t.j. umožniť Účastníkovi príjem retransmisie nového Programu od Poskytovateľa) do Balíka, ktorý je predmetom Zmluvy. V prípade, ak by sa pridaním nového Programu do Balíka mala zvýšiť pre Účastníka Odmena, ide o podstatnú zmenu zmluvných podmienok, o ktorej je Dodávateľ povinný vopred informovať Účastníka; ustanovenia bodu 4.3 d) VOP a bodu 8.6 VOP platia primerane.
- 3.12 Pridanie nového Programu podľa bodu 3.11 VOP bez toho, aby došlo k zvýšeniu Odmeny, ako aj bezplatné pridanie nového Balíka podľa bodu 3.10 VOP, ktoré nemá vplyv na Odmenu, sa nepovažujú za zmenu Zmluvy ani za podstatnú zmenu zmluvných podmienok a Dodávateľ ani Poskytovateľ nie sú povinní o tejto zmene vopred informovať Účastníka; Účastník nie je oprávnený z tohto dôvodu Zmluvu ukončiť výpoveďou alebo od nej odstúpiť.
- 3.13 Dodávateľ si ďalej vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch počas trvania Zmluvy dočasne alebo trvale ukončiť možnosť príjmu retransmisie konkrétneho Programu z Balíka, ktorý je predmetom Zmluvy (tomu zodpovedá právo Poskytovateľa ukončiť poskytovanie Retransmisie konkrétneho Programu Účastníkovi), pričom za odôvodnené prípady sa považuje napr. ukončenie vysielania konkrétneho Programu Vysielateľom, zmena zmluvných podmienok alebo zvýšenie cenových podmienok zo strany Vysielateľa Programu pre osoby poskytujúce retransmisiu (vrátane Poskytovateľa), ukončenie retransmisie konkrétneho Programu zo strany Poskytovateľa, ukončenie spolupráce medzi Poskytovateľom a Vysielateľom, alebo iné právne či technické prekážky mimo Dodávateľa. Odôvodnené ukončenie jednotlivého Programu v rámci Balíka uvedeného v Špecifikácii služby, sa nepovažuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a § 44 ods. 8 písm. a) a ods. 9 ZoEK a Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, Zmluvu vypovedať ani nárok na zľavu z Odmeny. V prípade odôvodneného ukončenia Programu nie sú Dodávateľ ani Poskytovateľ povinní o tom osobitne informovať Účastníka; Dodávateľ je však povinný mať aktuálny zoznam Programov, ktorých príjem retransmisie zabezpečuje v rámci konkrétnych Balíkov, zverejnený na Webovej stránke VNET.
- 3.14 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že doplnkové funkcionality (ako napr. archív Programov a nahrávanie Programov, videotéka, atď.), sú zo strany Dodávateľa v rámci Zabezpečenia služby retransmisie poskytované dobrovoľne a nie sú predmetom jeho záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy; Dodávateľ tak je oprávnený jednostranne zahájiť, zmeniť alebo ukončiť poskytovanie týchto doplnkových funkcionalít (napr. zmeniť možnosť doby archivácie Programu, zmeniť konkrétne Programy, ktoré sa archivujú alebo môžu nahrávať, ukončiť možnosť nahrávania či archívu u konkrétnych Programov, zmeniť časové obdobie uchovania nahrávok, atď.) bez toho, aby došlo k porušeniu Zmluvy, resp. akejkol'vek povinnosti Dodávateľa (alebo Poskytovateľa) a bez toho, aby túto skutočnosť vopred oznamoval Účastníkovi alebo zverejňoval na Webovej stránke VNET. Z dôvodu zmien v doplnkových funkcionalitách (alebo ich ukončenia) nie je Účastník oprávnený Zmluvu vypovedať alebo od nej odstúpiť a takáto zmena sa nepovažuje za zmenu zmluvných podmienok.
- 3.15 Zmluvné strany sa dohodli, že v priebehu trvania tejto Zmluvy môže dôjsť k zmene osoby Poskytovateľa jedného alebo viacerých Programov alebo Balíkov, pričom zmena v osobe poskytujúcej Retransmisiu bude zverejnená v Cenníku, resp. Webovej stránke VNET, a to tak, že u konkrétnych Programov / Balíčkov bude uvedená vždy aktuálna osoba Poskytovateľa. Účastník nemusí byť o zmene v osobe Poskytovateľa osobitne informovaný a takáto zmena sa nepovažuje za podstatnú zmenu

zmluvných podmienok nakoľko pri nej nedôjde k zmene obsahu právneho vzťahu ale iba k zmene osoby poskytujúcej službu Retransmisie (v príslušnom rozsahu Programov/Balíčkov), k čomu dáva Účastník podpisom Zmluvy svoj súhlas.

#### Článok IV.

##### Práva a povinnosti Dodávateľa a Poskytovateľa

- 4.1 Dodávateľ a Poskytovateľ majú právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní Služby, resp. o poskytovaní Retransmisie, ak sú splnené podmienky § 43 ods. 1 písm. c) ZoEK, tj. ak:
- a) poskytovanie požadovanej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, alebo
  - b) Zaujemca 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 Zaujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu, alebo
  - c) Zaujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní služieb, vrátane všetkých jej súčastí, tj. Zaujemca nesúhlasí s celým znením samotnej Zmluvy, celým znením týchto VOP, Cenníkom alebo SLA.
- 4.2 Dodávateľ a Poskytovateľ majú právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní Služby, resp. o poskytovaní Retransmisii, so Zaujecom aj v prípadoch, ak:
- a) Zaujemca neposkytne pred podpisom zmluvy Dodávateľovi alebo Poskytovateľovi niektorý z Identifikačných údajov Účastníka,
  - b) Zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že Zaujemca 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 Zaujemca 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 Zaujemca nebude plniť jeho záväzky voči Dodávateľovi riadne a včas, alebo že Zaujemca 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 Zaujemca alebo s ním prepojená osoba sa v minulosti takéhoto konania už dopustila,
  - d) Zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že voči Zaujecomu je vedené exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia, Zaujemca je v likvidácii, konkurze, reštrukturalizácii, v konkurznom konaní či reštrukturalizačnom konaní,
  - e) poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - f) osoba, ktorá hodlá podpísať zmluvu v mene Zaujecomu nie je osobou oprávnenou konať v mene Zaujecomu, alebo má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že takáto osoba nie je oprávnená konať menom Zaujecomu; toto ustanovenie sa vzťahuje aj na osoby štatutárnych orgánov právnických osôb, ako aj na osoby splnomocnené Zaujecomom na základe plnej moci; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje skutočnosť, ak osoba, ktorá hodlá v mene Zaujecomu uzavrieť zmluvu, nie je štatutárnym orgánom oprávneným konať, resp. konať príslušným spôsobom, za Zaujecomu podľa aktuálneho internetového výpisu z obchodného registra Zaujecomu, alebo vždy, keď sa osoba, ktorá hodlá v mene Zaujecomu podpísať zmluvu, preukáže plnou mocou alebo iným poverením bez úradne osvedčeného podpisu splnomocniteľa, alebo
  - g) v mene Zaujecomu hodlá podpísať zmluvu iná osoba konajúca na základe plnej moci bez úradného osvedčenia podpisu Zaujecomu.
- 4.3 Dodávateľ je povinný:
- a) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb získavať a overovať údaje Zaujecomu, resp. Účastníkovi, v rozsahu § 56 ods. 3 písm. a) ZoEK,
  - b) zriadiť Službu a umožniť Účastníkovi prijímanie Retransmisie od Poskytovateľa 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, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a čl. XVI. týchto VOP a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť 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) ZoEK,
- 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 elektronicky na Kontaktný email Účastníka či inou formou.

#### 4.4 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny a Zriaďovacieho poplatku 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 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 Záujemcu/Účastníka,
- f) na vykonanie zmien 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 sa bude snažiť vykonávať tieto činnosti (ak to je technicky možné) spravidla v čase medzi 22:00 hod. a 6:00 hod.; v rovnakom rozsahu je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Retransmisie aj Poskytovateľ,
- h) na poskytnutie súčinnosti zo strany Záujemcu/Účastníka, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Služby podľa Zmluvy (napr. sprístupnenie priestorov, overenie technickej možnosti dodávania požadovanej služby v požadovanom mieste pripojenia, atď.);
- i) dočasne alebo trvale ukončiť možnosť príjmu retransmisie jednotlivého Programu v zmysle bodu 3.13 VOP;
- j) dočasne alebo trvale umožniť možnosť príjmu retransmisie nového Programu/Balíčku Účastníkovi bez vplyvu na Odmenu, a ho/ich ukončiť; alebo
- k) jednostranne zvýšiť Odmenu v zmysle bodu 6.29 týchto VOP; práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy pri podstatnej zmene zmluvných podmienok zostávajúce za podmienok uvedených v bode 8.6 VOP zachované.

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. Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby aj v prípade, ak o to bude Dodávateľ požiadaný Oprávneným orgánom, pričom takéto prerušenie/pozastavenie Služby sa nebude považovať za porušenie povinnosti Dodávateľom a nebude sa počítať do času nedostupnosti služby v zmysle SLA.

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. ZoEK je splnená aj vtedy, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka; za náležité upozornenie sa považuje aj odoslanie emailovej upomienky o neuhradených záväzkoch Účastníka po splatnosti. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že podmienka primeranej lehoty na zaplatenie v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. ZoEK 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 obmedzení poskytovania Služby (Služba bude poskytovaná len v čase vymedzenom Dodávateľom), príp. v technickom obmedzení/zamedzení Účastníkovi možnosť prijímať vybrané alebo všetky televízne/rozhlasové programy poskytované Poskytovateľom v rámci Retransmisie (ako obmedzenie služby Zabezpečenia služby Retransmisie).

- 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 v tomto 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 alebo spoločnosťou VNET 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 obmedzení poskytovania Služby (Služba bude poskytovaná len v čase vymedzenom Dodávateľom), príp. v technickom obmedzení/zamedzení Účastníkovi možnosť prijímať vybrané alebo všetky televízne/rozhlasové programy poskytované Poskytovateľom v rámci Retransmisie (ako obmedzenie služby Zabezpečenia služby Retransmisie).
- 4.8 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa v zmysle bodu 4.6 týchto VOP a § 43 ods. 1 písm. d) bod 3. Zákona považuje najmä:
- a) výmena Zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné,
  - b) neoznámenie zmeny Kontaktnej adresy Účastníka alebo Kontaktného emailu Účastníka,
  - c) opakované nevyzdvihnutie poštových zásielok na Kontaktnej adrese Účastníka,
  - d) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka,
  - e) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi,
  - f) neposkytnutie dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka k zriadeniu Služby (napr. neprístupenie priestorov Účastníka, kde má byť Služba zriadená, za účelom zriadenia Služby, apod.),
  - g) nezabezpečenie Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 týchto VOP,
  - h) 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,
  - i) nezaplatenie Zriaďovacieho poplatku.
- 4.9 Účastník na vedomie a súhlasí, že počas obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby Dodávateľom nebude pre Účastníka možné technicky prijímať službu Retransmisie od Poskytovateľa, pričom táto skutočnosť sa nebude považovať za porušenie povinností zo strany Poskytovateľa poskytovať Retransmisiu; Účastník berie na vedomie a súhlasí, že po dobu prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby Dodávateľom nebude mať ani nárok na poskytovanie služby Retransmisie Poskytovateľom, resp. len v obmedzenom rozsahu Okrem ustanovení prvej vety tohto bodu, vo všetkých prípadoch, kedy vznikne Dodávateľovi právo prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení vyššie uvedených bodov tohto článku, má aj Poskytovateľ právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby Retransmisie Účastníkovi, pričom predchádzajúce upozornenie Dodávateľa sa bude automaticky považovať aj za upozornenie Poskytovateľa.
- 4.10 Strany sa dohodli, že 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 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. Postúpenie podľa tohto bodu Dodávateľom nemá vplyv na poskytovanie služby Retransmisie Poskytovateľom.

## Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

### 5.1 Účastník je povinný:

- a) využívať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou vrátane týchto VOP,
- b) uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, resp. všetky jej súčasti, vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP; to platí aj pre Zriaďovací poplatok,
- c) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi poškodenia či vady poskytnutého Zariadenia Dodávateľa,
- d) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Služby alebo v poskytovaní služby Retransmisie poskytovanej Poskytovateľom, 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) poskytovať Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť Dodávateľovi alebo ním splnomocnenej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do priestorov Účastníka v Mieste pripojenia a v Mieste 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 alebo spoločnosťou VNET,
- i) podpísať Preberací Protokol,
- j) používať Zariadenia Dodávateľa v súlade s návodmi, ktoré od Dodávateľa prevzal,
- k) v prípade, ak mu boli Dodávateľom na základe výslovnej žiadosti poskytnuté prístupové údaje do Zariadenia Dodávateľa, tieto prístupové údaje neposkytnúť žiadnej tretej osobe a zdržať sa akýchkoľvek (neodborných) manipulácií s konfiguráciou telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa (ani také neumožniť tretej osobe), ktoré by mohli prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby,
- l) nevykonávať reset Zariadenia Dodávateľa,
- m) poskytnúť Dodávateľovi na požiadanie Identifikačné údaje Účastníka a originál písomného Súhlasu vlastníka podľa bodu 5.2 VOP,
- n) prečítať si Memorandum pri podpise Zmluvy a pokiaľ to je možné, ešte pred podpisom Zmluvy,
- o) poskytnúť Dodávateľovi alebo Dodávateľom poverenej osobe súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému zriadeniu Služby v Mieste pripojenia, a to vrátane povinnosti byť osobne prítomný pri zriadení Služby,
- p) predložiť Dodávateľovi pri uzavretí Zmluvy občiansky preukaz alebo iný doklad totožnosti a umožniť Dodávateľovi vyhotoviť scan tohto dokladu, príp. poslať Dodávateľovi kópiu alebo scan tohto dokladu spolu s návrhom zmluvy podpísaným Účastníkom,
- q) zoznámiť všetky osoby, ktoré budú komunikovať alebo činiť akékoľvek úkony voči Dodávateľovi menom Účastníka (napr. zamestnanci, štatutárne orgány, splnomocnení zástupcovia, subdodávateľa, atď.) s Memorandom, a to ešte pred prvým úkonom voči Dodávateľovi,
- r) v prípade, ak budú Účastníkovi v rámci plnenia Zmluvy sprístupnené Dodávateľom akékoľvek osobné údaje (napr. zamestnancov Dodávateľa), je Účastník povinný s nimi nakladať a chrániť ich v súlade so zásadami v ZOOÚ a GDPR, plniť všetky povinnosti uvedené v ZOOÚ a GDPR, zdržať sa ich sprístupnenia tretím osobám a v prípade porušenia ich ochrany túto skutočnosť ihneď oznámiť Dodávateľovi.

Ostatné záväzky Účastníka uvedené v samotnej Zmluvy a týchto VOP zostávajú týmto bodom nedotknuté.

- 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 osobe, 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 nezriadiť 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 zriadiť 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.

#### Článok VI. Odmena a platobné podmienky

- 6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Odmena už zahŕňa odmenu Dodávateľa za služby Zabezpečenia služby retransmisie, odmenu za poskytovanie Súvisiacich služieb a príp. aj Ostatných služieb (Odmena nezahŕňa odplatu pre Dodávateľa za poskytovanie služby Retransmisie, nakoľko Dodávateľ nie je poskytovateľom služby Retransmisie). Účastník nie je povinný (nad rámec Odmeny platenej Dodávateľovi) platiť priamo Poskytovateľovi za poskytovanie služby Retransmisie žiadnu odplatu. Dodávateľ a Poskytovateľ sa však môžu dohodnúť v osobitnej písomnej dohode, že Poskytovateľovi bude náležať odplata za poskytovanie Retransmisie zákazníkom Dodávateľa, ktorá bude platená priamo Dodávateľom.
- 6.2 Účastník je povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od Prvého dňa spoplatnenia Služby. Prvé fakturačné obdobie pre účtovanie Odmeny začína Prvým dňom spoplatnenia Služby. Po zriadení Služby je Dodávateľ oprávnený (ale nie povinný) vystavovať Účastníkovi faktúry aj pred Prvým dňom spoplatnenia Služby, pričom tieto faktúry budú obsahovať nulovú výšku odmeny.
- 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 Prvý deň spoplatnenia 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 Prvý deň spoplatnenia 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 dňu 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 Prvý deň spoplatnenia Služby, pričom toto prvé fakturačné obdobie sa alikvótno skrakuje.

- 6.6 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. Posledné fakturačné obdobie sa v závislosti odo dňa skončenia Zmluvy môže alikvótno 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 zdaniiteľného 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 nie je výslovne uvedené inak, považuje sa Odmena za PRE-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 znížená 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 zdaniiteľného plnenia pre účely DPH bude v tomto prípade deň vystavenia bežnej (tj. nie zálohovej) 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 zdaniiteľného 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. ZoEK 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/kvalifikovaného elektronickeho 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 nevyplývať 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 Prvého dňa spoplatnenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa netýka nároku na zaplatenie Zriaďovacieho poplatku.
- 6.22 Nárok na Zriaďovací poplatok vzniká Dodávateľovi dňom podpisu Zmluvy. Zriaďovací poplatok môže byť Účastníkovi vyúčtovaný samostatnou faktúrou aj pred Dňom zriadenia Služby, resp. pred Prvým dňom spoplatnenia Služby, alebo v rámci prvej faktúry za prvé fakturačné obdobie. Zriaďovací poplatok je splatný podľa splatnosti príslušnej faktúry, ktorým bude Účastníkovi vyúčtovaný.
- 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. Dodávateľ je vždy oprávnený vystaviť faktúru (aj zálohovú) po okamžiku vzniku nároku na príslušnú Odmenu či inú pohľadávku, a to bez časového obmedzenia.
- 6.26 V prípade, ak bude reset telekomunikačného Zariadenie Dodávateľa vykonaný inou osobou ako Dodávateľom (t.j. Účastníkom či inou osobou v domácnosti Účastníka alebo v Mieste pripojenia), je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu následného servisného zásahu u Účastníka, resp. v mieste kde sa Zariadenie Dodávateľa fyzicky nachádza, ktorý je nevyhnutný pre opätovné spustenie Služby a pri ktorom technik Dodávateľa opätovne nakonfiguruje Zariadenie Dodávateľa. Cena servisného zásahu vykonaného podľa tohto bodu sa určí podľa platného Cenníka a bude vyúčtovaná Účastníkovi spravidla v najbližšej faktúre, príp. v niektorom z neskorších fakturačných období.
- 6.27 V prípade, ak v dôsledku (neodbornej) manipulácie s konfiguráciou v telekomunikačnom Zariadení Dodávateľa zo strany Účastníka či inej tretej osoby, vykoná Dodávateľ servisný zásah za účelom obnovenia riadneho poskytovania Služby, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu takéhoto servisného zásahu. Cena servisného zásahu vykonaného podľa tohto bodu sa určí podľa platného Cenníka a bude vyúčtovaná Účastníkovi spravidla v najbližšej faktúre, príp. v niektorom z neskorších fakturačných období.
- 6.28 Pokiaľ podľa výslovného ustanovenia v Špecifikácii služby má táto Zmluva Nadradenú zmluvu a súčasne Odmena podľa Špecifikácie služby za Službu je vo výške 0,- EUR alebo je nižšia ako štandardná cena za daný typ služby (ako je predmetom Zmluvy) v Cenníku platnom v dobe uzavretia Zmluvy, platí, že takto dohodnutá (nižšia než štandardná) Odmena trvá len počas účinnosti Nadradenej zmluvy. V prípade, ak Nadradená zmluva skončí (z akéhokoľvek dôvodu), výška Odmeny podľa tejto Zmluvy sa automaticky bez ďalšieho zvyšuje na štandardnú cenu, ktorou je v prípade pochybností vždy cena uvedená pre daný typ služby, ktorá je predmetom Zmluvy, v Cenníku účinnom v deň uzavretia Zmluvy. Po skončení Nadradenej zmluvy je Dodávateľ oprávnený účtovať Účastníkovi zvýšenú (štandardnú) Odmenu bez predchádzajúceho osobitného upozornenia. Zvýšenie Odmeny podľa tohto bodu sa

nepovažuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok, v dôsledku ktorého by bol Účastník oprávnený Zmluvu vypovedať alebo od nej odstúpiť.

- 6.29 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť Odmenu (t.j. nad rámec Odmeny uvedenej v Špecifikácii služby v bode spravidla označenom ako "Mesačná cena bez DPH", príp. inak) v prípade, ak (i) zahrnie do Balíka, ktorý je uvedený v Špecifikácii služby, resp. je predmetom Zmluvy, nový Program alebo nové Programy, alebo ak (ii) dôjde zo strany Vysielateľa k zvýšeniu poplatkov voči poskytovateľom retransmisie (vrátane Poskytovateľa) u Programu, ktorý je predmetom Zmluvy. Zvýšenie Odmeny sa považuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK a týchto VOP, ktorú je Dodávateľ povinný vopred oznámiť Účastníkovi v zmysle bodu 4.3 d) VOP a za podmienok uvedených v bode 8.6 VOP má Účastník právo od Zmluvy odstúpiť.

## 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](mailto:podpora@vnet.sk) alebo [vnet@vnet.sk](mailto:vnet@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, vybrať aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode 7.3 tohto článku VOP alebo bude učinená len telefonicky cez Zákaznícku linku (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 učinená elektronickou formou).
- 7.6 V prípade, ak Účastník v reklamácii 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 reklamácii, z ktorej bude bez akýchkoľvek pochybností vyplývať, že žiada bezplatnú nápravu závady, resp. bezplatný zásah/úkon v rámci reklamácie. 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 ZoEK 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:
- zniženie 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, resp. za Miestom dodania Služby,
  - reklamácia bola uplatnená po uplynutí prekluzívnej lehoty, je neurčitá, nejasná, a/alebo neobsahuje náležitosti podľa bodu 7.3 VOP,
  - závada bola zapríčinená resetom Zariadenia Dodávateľa alebo manipuláciou s konfiguráciou Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré boli vykonané Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa,
  - ide o vady, za ktoré Dodávateľ podľa týchto VOP a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá,
  - závada má pôvod v okolnostiach, ktoré Dodávateľ nemohol / nemôže ovplyvniť, najmä v prípade *vis maior*, alebo ak bola spôsobená konaním tretej osoby.
- 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 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 častí 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) ZoEK; 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 na vrátenie pomernej časti Odmeny podľa tohto bodu. Účastník nemá právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby, ktorý Dodávateľ nezavinil, alebo v prípade, ak Dodávateľ reklamáciu vyriešil dobrovoľne napriek tomu, že bol oprávnený reklamáciu neuznať v zmysle bodu 7.10 týchto VOP. Pomerná časť Odmeny sa vypočíta podľa pomeru času neposkytovania Služby zavineného Dodávateľom v kalendárnom mesiaci k celkovému času daného kalendárneho mesiaca, prepočítaný na minúty.
- 7.17 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť závalu na 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 ochrane 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.

- 7.22 Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú aj na reklamácie Účastníka týkajúce sa služby Retransmisie poskytovanej Poskytovateľom na základe Zmluvy. Účastník sa zaväzuje podávať reklamácie týkajúce sa služby Retransmisie a vykonávať všetky úkony týkajúce sa reklamácií na službu Retransmisie výlučne len voči Dodávateľovi, a to aj napriek tomu, že službu Retransmisie poskytuje Poskytovateľ, s čím Účastník podpisom Zmluvy súhlasí a berie na vedomie splnomocnenie Dodávateľa udelené Poskytovateľom v tejto veci (tj. vo veci riešenia reklamácií). Strany sa súčasne dohodli, že vo veciach riešenia reklamácií na služby Retransmisie bude vykonávať úkony voči Účastníkovi výlučne Dodávateľ (aj v mene Poskytovateľa).

### Článok VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a Poskytovateľom (zastúpeným Dodávateľom). Vzhľadom na skutočnosť, že pri uzavretí Zmluvy vystupuje Dodávateľ ako splnomocnený zástupca Poskytovateľa, podpis Dodávateľa na Zmluve sa považuje aj za podpis Poskytovateľa, resp. všetkých subjektov, ktorí poskytujú na základe Zmluvy službu Retransmisie a sú zastúpení Dodávateľom. Uvedenie jedného podpisu pri podpise Dodávateľa a Poskytovateľa tak znamená riadne uzavretie Zmluvy menom Dodávateľa aj Poskytovateľa. Ustanovenia čl. XXV. VOP o nadobudnutí účinnosti Zmluvy uzavretej na diaľku nie sú dotknuté predchádzajúcou vetou a ustanovenia čl. XXV. majú prednosť pred týmto bodom.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve (spravidla v bode Špecifikácie služby označeným 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 najmenej 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, a to aj opakovane. 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. Poskytovateľ nie je oprávnený doručiť ktorejkoľvek Zmluvnej strane oznámenie podľa vety prvej tohto bodu. V prípade, ak ktorákoľvek Zmluvná stran učiní oznámenie podľa vety prvej tohto bodu, bude o tom Dodávateľ bezodkladne informovať Poskytovateľa.
- 8.5 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou všetkých Strán (t.j. obidvoch Zmluvných strán a Poskytovateľa), pričom prejav vôle a podpisy Strán musia byť na jednej listine. Nakoľko aj pri úkonoch týkajúcich sa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ zastúpený Dodávateľom, aj dohodu o skončení Zmluvy je Dodávateľ oprávnený podpísať menom Poskytovateľa; ustanovenia o jednom podpise Dodávateľa uvedené v bode 8.1 VOP platia primerane.
- 8.6 Dodávateľ a Účastník môžu jednostranne 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 však 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 ZoEK 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 a jednostranné zvýšenie Odmeny v zmysle bodu 6.29 VOP, pokiaľ zvýšenie Odmeny nebolo priamo alebo nepriamo vyvolané zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Za podstatnú zmeny zmluvných podmienok sa nepovažuje 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 (resp. Poskytovateľa), zmeny v používaných technológiách, alebo dodatočné náklady súvisiace s tým, že Účastník nezabezpečil Súhlas vlastníka v zmysle bodu 5.2 VOP. Zmluvné strany berú na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne odstúpiť od Zmluvy alebo Zmluvu vypovedať.

- 8.7 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií 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. Právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu vzniká len za predpokladu, že Účastník doručil Dodávateľovi riadnu a úplnú reklamáciu podľa bodov 7.2 a 7.3 VOP. Právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu nevzniká v prípade, ak Účastník doručil len Neúplnú reklamáciu, alebo Dodávateľ reklamáciu uznal a vyriešil dobrovoľne napriek tomu, že bol oprávnený príslušnú reklamáciu neuznať v zmysle bodu 7.10 VOP.
- 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. 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) ZoEK, 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 výsledku 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 ZoEK, 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:
- a) meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka,
  - b) číslo Zmluvy,
  - c) jednoznačný, určitý a jednoznačný prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy
  - d) jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
  - e) dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.
- 8.12 Ak nie ďalej stanovené inak, oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP, príp. nebude učené písomnou formou (t.j. 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 (výslovným aj konkludentným). 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); samotný email Dodávateľa potvrdzujúci prijatie emailu Účastníka (generovaný spravidla automaticky systémom) sa nepovažuje za akceptáciu neúplného odstúpenia. 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, resp. Siete VNET, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - 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 elektronickej 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 udania dôvodu, pričom výpoveď Účastníka môže byť učená písomne a doručená Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, alebo v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Dodávateľa z Kontaktnej adresy Účastníka. Výpoveď musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka (ak ho má),
  - číslo Zmluvy, a
  - 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 prihladať; 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 zrejmý 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), neuviedenie 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 alebo že Zmluvu ukončí); samotný email Dodávateľa potvrdzujúci prijatie emailu Účastníka (generovaný spravidla automaticky systémom) sa nepovažuje

za akceptáciu neúplného odstúpenia. Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplnú výpoveď Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby, resp. skončením poskytovania Služby.

- 8.19 Ak je výpoveď učená elektronickou formou (emailom), považuje sa za doručenie Dodávateľovi dňom, kedy prišla Dodávateľovi do jeho emailovej schránky na Kontaktný email Dodávateľa.
- 8.20 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.
- 8.21 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) vyjde najavo, že Identifikačné údaje Účastníka poskytnuté pri uzavretí Zmluvy sú nepravdivé,
  - b) Účastník vstúpil do likvidácie,
  - c) 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,
  - d) ak je Účastník v úpadku,
  - e) 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),
  - f) z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.14 VOP, alebo
  - g) Účastník nezabezpečil alebo nepredložil Dodávateľovi včas na jeho výzvu Súhlas vlastníka podľa bodu 5.2 VOP.
- 8.22 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú alebo na dobu neurčitú aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) ak nastali dôvody, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) ZoEK,
  - 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, splynutiu 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,
  - e) z dôvodu modernizácie verejných služieb, alebo
  - f) z dôvodu plošného ukončenia poskytovania Služby alebo časti Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, pre všetkých zákazníkov (napr. nemožnosť zabezpečiť príjem retransmisie všetkých alebo niektorých programov/balíčkov, ktoré sú súčasťou Služby).
- 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 alebo v týchto VOP 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 doručenie 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 (Dobe viazanosti).



- 8.28 Minimálna doba trvania Zmluvy, ktorá je v Špecifikácii služby určená časovým obdobím (napr. počtom mesiacov/rokov), začína bežať Prvým dňom spoplatnenia Služby. Ak je Minimálna doba trvania Zmluvy určená v Špecifikácii služby presným dátumom, skončí Doba viazanosti uplynutím príslušného dňa, ktorý je posledným dňom Minimálnej doby trvania Zmluvy.
- 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 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 vráťť 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 zaplataenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to najmä na zaplataenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 alebo 9.2 týchto VOP, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy.
- 8.32 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, zákazu jednostranného zápočtu pohľadávok zo strany Účastníka.
- 8.33 Pokiaľ z povahy vecí nevyplýva inak, všade tam, kde sa v týchto VOP hovorí o "uzavretí Zmluvy" alebo "podpise Zmluvy", myslí sa tým okamžik, kedy Zmluva nadobudla účinnosť v zmysle bodu 8.1 tohto článku VOP.
- 8.34 Zmluva končí aj smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.
- 8.35 Zmluva skončí aj (i) právoplatným vyhlásením konkurzu alebo reštrukturalizácie na Poskytovateľa, alebo (ii) zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu, ibaže Dodávateľ najneskôr do dňa, kedy niektorá z uvedených skutočností nastala, zabezpečí poskytovanie služby Retransmisie v rovnakom rozsahu prostredníctvom iného subjektu (novej osoby Poskytovateľa). Zmluva podľa predchádzajúcej vety skončí aj v prípade, ak sa skutočnosti tam uvedené týkajú len jedného z viacerých subjektov poskytujúcich službu Retransmisie a súčasne ak Dodávateľ nezabezpečí poskytovanie služby Retransmisie prostredníctvom iného subjektu.
- 8.36 Ukončenie Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo Účastníka (z akéhokoľvek dôvodu) má za následok ukončenie Zmluvy ako celku, tj. bez ďalšieho aj voči Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je oprávnený túto Zmluvu sám jednostranne vypovedať alebo od nej odstúpiť, ibaže tak je výslovne uvedené v týchto VOP.

#### 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 na strane Účastníka uvedených v bode 8.21 týchto VOP,

považuje sa táto skutočnosť za porušenie povinnosti Účastníka uvedenej v čl. 3A bode 1. Časti A tejto Zmluvy a Účastník bude povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčiny paušálnej časti

mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 3. Špecifikácie služby 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:

- a) odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo
- b) výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov na strane Účastníka uvedených v bode 8.21 týchto VOP,

považuje sa táto skutočnosť za porušenie povinnosti Účastníka uvedenej v čl. 3A bode 1. tejto Zmluvy a Účastník bude povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu paušálnej časti mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 3. Špecifikácie služby a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia doby určitej, na ktorú bola Zmluva dohodnutá.

9.3 Ustanovenia bodov 9.1 a 9.2 platia aj v prípade dohodnutého spôsobu platby PAYG. V tomto prípade je Dodávateľ 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 (časti) 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 bodu 9.1 a 9.2 tohto článku vzniká okamžikom doručenia výpovede Účastníka Dodávateľovi, alebo okamžikom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy príslušnej Zmluvnej strane. 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. Dodávateľ však je samozrejme oprávnený doručiť Účastníkovi samostatnú výzvu ( písomne alebo elektronicky) na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 alebo 9.2 tohto článku VOP, v ktorej je oprávnený uviesť aj bližšie podrobnosti jej úhrady.

9.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník po skončení Zmluvy nevráti Dodávateľovi 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 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 akéhokolvek 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, príp. v lehote uvedenej v takomto oznámení; oznámenie môže byť učinené 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 akéhokolvek iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronickou 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, pričom Účastník je povinný za každú odoslanú upomienku zaplatiť Dodávateľovi poplatok podľa Cenníka.

- 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 Zmluve (vrátane týchto VOP) sa v žiadnom rozsahu nedotýkajú nárokov Zmluvných strán na náhradu škody, ktoré zostávajú v plnom rozsahu zachované.
- 9.12 Nároky na zmluvné pokuty podľa tohto článku VOP zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.
- 9.13 Dodávateľ je oprávnený jeho nároky na zaplatenie zmluvných pokút podľa tohto článku VOP postúpiť na tretiu osobu.

#### Článok X.

##### Zásady ochrany osobných údajov a informácií o Účastníkovi

- 10.1 Ustanovenia tohto článku reflektujú povinnosti, ktoré sú stanovené v ZOOÚ a v Nariadení (GDPR), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018 a povinnosti stanovené v ZoEK. Základné povinnosti vyplývajúce zo ZOOÚ, najmä povinnosť poskytnúť Účastníkovi, ako dotknutej osobe, informácie podľa § 19 ZOOÚ, boli splnené pri podpise samotnej Zmluvy.
- 10.2 Prevádzkovateľom v zmysle ZOOÚ 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). Za dotknuté osoby sa môžu považovať aj kontaktné osoby Zmluvných strán.
- 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. ZoEK, 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 ZoEK, z čoho plynú Dodávateľovi osobitné oprávnenia a najmä povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré vyplývajú najmä z ustanovení ZoEK, a to najmä z § 44 ods. 2 písm. a) ZoEK s prihliadnutím k § 15 ods. 2 ZoEK, § 43 ods. 1 písm. e) ZoEK, alebo § 56 ods. 3 ZoEK, 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 ZoEK), 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 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 poskytovanie Služby), plnenia zákonných povinností (vyplývajúcich najmä zo ZoEK) 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 spracúvania 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 správny 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 spracúvaniu 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 (zачytenie 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 na Webovej stránke VNET.
- 10.11 Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka poskytnuté:
- ostatné podniky v zmysle Zákona poskytujúce elektronické komunikačné služby alebo siete na základe oprávnenia uvedeného v § 55 ods. 1 Zákona;
  - orgány činné v trestnom konaní a súdy (v Slovenskej republike či zahraničí);
  - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;
  - 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);
  - advokáti, poskytujúci právne služby Dodávateľovi;
  - exekútori poskytujúci služby Dodávateľovi,
  - prevádzkovatelia retransmisie;
  - účtovníci, daňoví poradcovia a audítori Dodávateľa;
  - nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi;
  - 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 poradcom 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:

- požadovať prístup k osobným údajom,
- na opravu osobných údajov,
- na vymazanie osobných údajov,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- namietat spracúvanie osobných údajov,
- na prenosnosť svojich osobných údajov,
- podat sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podat návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ,
- 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 spracovávať 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 uchovávanía osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje Dodávateľ spracúva. Osobné údaje uvedené na samotnej Zmluve, Preberacích protokoloch, vrátane zvukových nahrávok Servisných čísel (tj. osobné údaje uvedené v bodoch 10.5 a 10.9 VOP 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, najmenej však po dobu 11 rokov od skončenia Zmluvy. Osobné údaje spracovávané 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 spracovávané 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, (ii) podľa miesta pripojenia Služby zákazníkom, (iii) rozsahu televíznych a rozhlasových programov / balíčkov, ktoré v rámci prijímania služby Retransmisie od Poskytovateľa prijímajú a prípadne (iv) osoby Poskytovateľa (ak na strane Poskytovateľa bude vystupovať viac subjektov), a to za nasledujúcimi účelmi: riadne plnenie zákaznických zmlúv, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu zákazníkov Dodávateľ, informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti, posúdenia nákladov na konkrétneho Účastníka a plnenie dohodnutých a zákonných povinností (oznamovacích a iných) voči Poskytovateľovi.
- 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 ZoEK) 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.
- 10.19 Právne základy a účely spracúvania ďalších osobných údajov Účastníka:
- 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 ZoEK. 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 (iii) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (plnenie povinnosti súčinnosti pre štátne orgány).
  - Prechodná alebo kontaktná adresa Účastníka (ak sa líši od adresy trvalého pobytu alebo Miesta pripojania); 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.

- 10.20 Všetky ustanovenia bodov 10.2 až 10.19 VOP sa týkajú spracúvania osobných údajov zo strany Dodávateľa. V tomto bode sú uvedené skutočnosti týkajúce sa Poskytovateľa. Prevádzkovateľom v zmysle ZOOÚ je aj Poskytovateľ, ktorý je zmluvnou stranou Zmluvy a prevádzkovateľom (poskytovateľom) Retransmisie. Kontaktné údaje Poskytovateľa, ako aj jeho zodpovednej osoby, sú: Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo, email: zakaznik@dsidata.sk. Kontaktné údaje zodpovednej osoby Poskytovateľa sú rovnaké. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Účastníka uvedené na Zmluve, a to na právnom základe plnenia predmetu tejto Zmluvy v rozsahu poskytovania služby Retransmisie Účastníkovi. Účelom spracúvania týchto údajov je poskytovanie Retransmisie v dohodnutom Mieste pripojenia a plnenie povinností vyplývajúcich zo zmlúv s vysielateľmi (najmä reportovanie počtu prípojok). Poskytovateľ nezamýšľa previesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o jeho právach uvedených v bode 10.13 tohto článku VOP vyššie, ako aj o tom, že osobné údaje bude uchovávať po dobu poskytovania Retransmisie podľa tejto Zmluvy. Ustanovenia o profilovaní uvedené v bode 10.16 sú aplikovateľné aj v prípade Poskytovateľa. Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka Poskytovateľom poskytnuté, sú (i) orgány činné v trestnom konaní a súdy, (ii) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, (iii) 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), (iv) advokáti poskytujúci právne služby Poskytovateľovi a prípadne aj (v) vysielatelia televíznych a rozhlasových programov, ktoré sú predmetom poskytovania služby Retransmisie Účastníkovi.

#### 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 ako aj služby Retransmisie poskytovanej Poskytovateľom (ďalej len "poruchy" a "oznámenie o poruche"), a to emailom na Kontaktný email Dodávateľa alebo telefonicky na Zákazníckej linke, 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 neznamena uznanie reklamácie Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený (ale nie povinný) potvrdiť Účastníkovi prijatie aj neúplného, neurčitého či nejasného oznámenia o poruche, pričom zaslanie potvrdenia o prijatí takéhoto (neúplného) oznámenia o poruche neznamena, že podanie reklamácie/oznámenia o poruche je účinné, že sa s ním Dodávateľ musí zaoberať, alebo že začnú plynúť lehoty podľa tohto článku VOP. V prípade oznámenia o poruche, ktoré učinil Účastník telefonicky na Zákazníckej linke, 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. zahájiť odstraňovanie 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 v poskytovaní Služby len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a súčasne ak porucha nastala po Miesto dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 ZoEK. 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 len v Miesta dodania Služby (resp. do Miesta dodania Služby), nie za Miestom dodania Služby. Za poruchy sa pre účely tohto článku VOP nepovažujú obmedzenia, výpadky alebo prerušenia Služby alebo služby Retransmisie v rámci vopred ohlásených servisných zásahov Dodávateľa (bod 12.1 VOP), pokiaľ tieto neprekročia dohodnutý (povolený) časový rozsah v príslušnom období podľa týchto VOP.

- 11.5 V prípade, ak nastane porucha, za ktorú zodpovedá Dodávateľ v zmysle bodu 11.4 VOP a táto porucha bude Dodávateľovi riadne oznámená v zmysle bodu 11.1 VOP (ďalej len "Porucha"), 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 Lehota na odstránenie Poruchy začína plynúť od okamžiku uplynutia lehoty na začatie odstraňovania poruchy podľa bodu 11.5 tohto článku VOP. Lehota na odstránenie Poruchy Služby sa aplikuje výlučne v prípade, ak SLA takúto lehotu pre Službu výslovne upravuje (napr. označením ako "doba na odstránenie poruchy").
- 11.7 Ak SLA neobsahuje lehotu na odstránenie poruchy pre Službu (ako príslušný typ dátovej služby), zostávajú zachované parametre SLA týkajúce sa minimálnej dostupnosti Služby.
- 11.8 V prípade, ak je treba odstrániť Poruchu na/v Dotknutých objektoch (napr. na vedeniach v spoločných častiach bytových domov, v telekomunikačnej miestnosti v administratívnej budove či bytovom dome, príp. v rozvodoch v byte alebo nebytovom priestore, apod.), predlžuje sa lehota na odstránenie poruchy, lehota na zahájenie odstraňovania poruchy, ako aj iné lehoty podľa SLA o dobu, počas ktorej nebol Dodávateľovi alebo ním poverenej osobe umožnený potrebný prístup na/do príslušnej nehnuteľnosti (Dotknutého objektu) zo strany vlastníka/všetkých vlastníkov alebo zo strany správcu domu; za sprístupnenie týchto priestorov a umožnenie okamžitého a časovo neobmedzeného prístupu Dodávateľa alebo ním poverenej osobe za účelom odstránenia poruchy, zodpovedá Účastník, ktorý je povinný tento prístup umožniť alebo zabezpečiť, aby takýto prístup umožnila tretia osoba (napr. správca domu). Ustanovenia tohto článku platia aj 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 sa podzemné či nadzemné vedenia siete VNET, ktoré sa využívajú k poskytovaniu Služby, nachádzajú v/na nehnuteľnostiach tretích osôb, a tieto tretie osoby neumožnia Dodávateľovi alebo jemu poverenej osobe okamžitý potrebný prístup do príslušných nehnuteľností / na príslušné nehnuteľnosti za účelom odstránenia poruchy, predlžujú sa lehoty na odstránenie poruchy, lehoty na zahájenie s odstraňovaním poruchy a iné lehoty podľa SLA o dobu, počas ktorej povinné osoby takýto prístup Dodávateľovi alebo ním poverenej osobe neumožnia.
- 11.10 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 alikvotne 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.
- 11.11 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.
- 11.12 Dostupnosť služby, resp. minimálna dostupnosť Služby, uvedená v SLA (pokiaľ sa vzťahuje na Službu) alebo uvedená výslovne v Špecifikácii služby, je uvedená v percentách a vzťahuje 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 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 VNET) sa nezapočítavajú do dĺžky času nedostupnosti Služby; to platí aj po dobu kedy neboli Dodávateľovi sprístupnené potrebné priestory zo strany Účastníka či tretích osôb v zmysle bodov 11.8 a 11.9 VOP.



- 11.13 V prípade porušenia minimálnej dostupnosti Služby uvedenej v SLA, bude mať Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to alikvotne podľa pomeru času výpadku/vady Služby (v minútach) v rozhodnom období (mesiac/rok) prekračujúceho prípustnú minimálnu dobu dostupnosti Služby k celkovej dĺžke rozhodného obdobia (v minútach), maximálne však do výšky Paušálnej odmeny pripadajúcej na rozhodné obdobie. Ustanovenia tohto bodu sa použijú aj v prípade porušenia prípadných iných lehôt uvedených v SLA pre daný typ Služby.
- 11.14 Do času výpadku/vady Služby sa pre účely všetkých lehôt uvedených v tomto článku VOP a SLA nezapočítavajú vopred oznámené výluky/obmedzenia Služby Účastníkovi v zmysle bodu 12.1 VOP ani doba, počas ktorej nebola zo strany Účastníka alebo tretích osôb poskytnutá potrebná súčinnosť spočívajúca v sprístupnení nehnuteľností podľa bodov 11.8 a 11.9 tohto článku VOP; tieto obdobia sa nezapočítavajú ani do celkového času dostupnosti Služby. Právo na zľavu podľa bodu 11.10 alebo 11.13 musí Účastník uplatniť u Dodávateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa nahlásenia poruchy Dodávateľovi, , inak právo Účastníka na zľavu podľa tohto bodu zaniká. Zľava bude zohľadnená pri najbližšej fakturácii Služieb Účastníkovi.
- 11.15 Prípadné nároky Účastníka na zľavu z Odmeny z dôvodu prekročenia lehoty na odstránenie Poruchy (ak sa táto lehota aplikuje na daný typ Služby), z dôvodu porušenia minimálnej dostupnosti Služby, príp. dôvodu porušenia iných lehôt uvedených v SLA, sa nekumulujú; v prípade súbehu nárokov bude mať Účastník nárok zľavu z Odmeny z toho dôvodu, u ktorého bude zľava pre Účastníka (naj)výhodnejšia. Výška zľavy v rozhodnom období nemôže prekročiť výšku samotnej Odmeny (bez DPH) za dané obdobie.
- 11.16 Dodávateľ negarantuje Účastníkovi a nezodpovedá za rýchlosť a stabilitu WiFi pripojenia na základe dôvodov uvedených ďalej v tomto bode VOP, ako aj z dôvodu, že v zmysle 11.4 sa WiFi signál v Mieste pripojenia nachádza za Miestom dodania Služby. Na kvalitu WiFi pripojenia má vplyv viacero externých faktorov (ktoré Dodávateľ nemôže ovplyvniť) ako napr. inštalované domáce spotrebiče, Koncové zariadenie Účastníka či iné koncové zariadenia v objekte s WiFi, množstvo zariadení pripojených k WiFi, konštrukčné a stavebné riešenia v objekte, kde je poskytované pripojenie, apod. Faktory uvedené v predchádzajúcej vete sú uvedené príkladom a predstavujú len niektoré z mnohých ďalších faktorov, ktoré môžu spôsobiť rušenie WiFi signálu prípadne spomaľovať WiFi pripojenie. K reklamáciám Účastníka týkajúcich sa WiFi pripojenia tak Dodávateľ nemusí prihliadať a Dodávateľ nezodpovedá za kvalitu, stabilitu, rýchlosť a iné vady či podmienky fungovania WiFi pripojenia.
- 11.17 Dodávateľ nezodpovedá za vady Služby spôsobené resetom Zariadenia Dodávateľa alebo manipuláciou s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa, ktoré boli vykonané Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa.
- 11.18 Za vady v poskytovaní služby Retransmisie zodpovedá Poskytovateľ (ako poskytovateľ tejto služby) podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, pokiaľ v týchto VOP nie je uvedené inak. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak nastane vada v poskytovaní služby Retransmisie (napr. výpadok alebo obmedzenia všetkých či vybraných televíznych alebo rozhlasových programov), je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Dodávateľovi, pričom ustanovenia tohto článku VOP o nahlasovaní porúch platia primerane (vrátane povinných náležitostí oznámenia o poruche). Dodávateľ ako zástupca Poskytovateľa je splnomocnený aj k prijímaniu reklamácií a oznámení o vadách menom Poskytovateľa, pričom o týchto oznámeniach bude Poskytovateľa bezodkladne informovať. Nakoľko Poskytovateľ poskytuje službu Retransmisie voči Účastníkovi bezodplatne, nezodpovedá Účastníkovi za vady ani za škodu spôsobenú vadným poskytovaním Retransmisie; v dôsledku vadného poskytovania Retransmisie Poskytovateľom tak nemôžu vzniknúť Účastníkovi žiadne peňažné nároky voči Poskytovateľovi.
- 11.19 V prípade oznámenia vady v poskytovaní služby Retransmisie Dodávateľovi (bod 11.18), je Dodávateľ povinný zabezpečiť Účastníkovi príjem Retransmisie v rozsahu a kvalite dohodnutej v Zmluve najneskôr do 72 hodín od riadneho a úplného oznámenia vady v poskytovaní Retransmisii Dodávateľovi v zmysle bodu 11.18 VOP, pokiaľ SLA alebo Cenník neumožňujú dlhšiu lehotu. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety je predmetom služby Zabezpečenia služby retransmisie (ako súčasť celkovej Služby poskytovanej Dodávateľom). Spôsob zabezpečenia príjmu Retransmisie a príslušné opatrenia určí Dodávateľ podľa povahy vady a predpokladaného trvania vady a môžu spočívať napr. v technických opatreniach alebo aj v dočasnej či trvalej výmene subjektu na strane Poskytovateľa (t.j. Dodávateľ zabezpečí príjem Retransmisie alebo jej časť prostredníctvom nového subjektu). Až v prípade márneho uplynutia lehoty uvedenej v prvej vete tohto bodu, sa bude táto skutočnosť považovať za porušenie povinnosti Dodávateľa v rámci Zabezpečenia služby retransmisie a vznikne Účastníkovi nárok na alikvotnú zľavu z Odmeny, pričom ustanovenia bodu 11.13 VOP platia primerane; čas do uplynutia uvedenej lehoty sa ani nepočíta do času nedostupnosti Služby pre účely SLA. Ak nastala vada v poskytovaní Retransmisii (na strane Poskytovateľa), nevznikne Účastníkovi voči Dodávateľovi žiadny nárok na zľavu z ceny, nárok z väd služby alebo nároky zo zodpovednosti za škodu

(nakoľko nie je poskytovateľom Retransmisie). Účastníkovi môže vzniknúť nárok na zľavu z Odmeny voči Dodávateľovi len z titulu porušenia povinnosti poskytnúť službu Zabezpečenia služby retransmisie riadne a včas, ktorej porušenia sa Dodávateľ môže dopustiť až po márnom uplynutí lehoty uvedenej v prvej vete tohto bodu VOP.

## Článok XII. Ďalšie podmienky užívania Služby

- 12.1 Do času nedostupnosti Služby sa nezapočítajú (i) výluky/obmedzenia Služby, ktoré sú vopred oznámené Účastníkovi Dodávateľom (najmä z dôvodu pravidelnej údržby a servisu Sieť VNET); oznámenie môže byť účinné aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, (ii) doba, počas ktorej nebola zo strany Účastníka alebo tretích osôb poskytnutá potrebná súčinnosť spočívajúca v sprístupnení nehnuteľnosti podľa bodov 11.8 a 11.9 tohto článku VOP za účelom odstránenia poruchy, (iii) doba, počas ktorej bola nedostupnosť Služby zavinená samotným Účastníkom, resp. koncovými zariadeniami Účastníka, ani (iv) doba, počas ktorej došlo k nedostupnosti služby Retransmisie poskytovanej Poskytovateľom, a to pred uplynutím 72 hodín odo riadneho a úplného oznámenia vady Dodávateľovi.
- 12.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. ZoEK 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 výluku alebo obmedzenie služby, ktoré budú spravidla oznámené Účastníkovi vopred; tieto môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.
- 12.4 V prípade, ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (Sieť VNET či sieť 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.
- 12.5 Služba sa pre účely SLA považuje za dostupnú, ak bola dostupná v Mieste dodania Služby (Dodávateľ nezodpovedá za dostupnosť Služby za Miestom dodania Služby).

## Článok XIII. Zariadenia Dodávateľa

- 13.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ spravidla Účastníkovi poskytne k užívaniu aj Zariadenia Dodávateľa potrebné pre riadne užívanie poskytovanej Služby, a to bezplatne alebo za odplatu. V prípade, ak sa k riadnemu využívaniu Služby musia takého hardwarové zariadenia z technického hľadiska používať (napr. modem, router, káble, atď.), je Účastník povinný 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 Zariadenia Dodávateľa), ktoré je Účastník oprávnený a povinný si zabezpečiť a vymieňať sám na vlastné náklady.
- 13.2 Účastník nie je oprávnený počas poskytovania Služby vykonať na Zariadení Dodávateľa akékoľvek opravy, úpravy či zásahy, príp. tieto umožniť tretej osobe, a to aj z neobstaranosti.
- 13.3 Účastník je povinný Zariadenia Dodávateľa chrániť pred poškodením, stratou alebo zničením. Účastník je povinný 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 Zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 13.4 Účastník môže prevzaté Zariadenie Dodávateľ vymeniť za iné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. V prípade používania iného než prevzatého 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 Dodávateľ nebude prenájom Zariadenia Účastníkovi (napr. v zmysle Cenníka alebo podľa Špecifikácie služby) fakturovať samostatne, platí že všetky náklady s prenechaním Zariadenia Dodávateľa Účastníkovi vrátane odplaty za prenechanie Zariadenia Dodávateľa Účastníkovi, sú už paušálne zahrnuté v Odmene Dodávateľa.
- 13.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný 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 Zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy, inak sa povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenie Dodávateľa nebude považovať za splnenú.
- 13.8 Účastník je povinný vrátiť Zariadenia Dodávateľa (vrátane príslušenstva) funkčné a v stave, v akom ich od Dodávateľa prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie Zariadenia Dodávateľa od Účastníka, ktoré nespĺňa podmienky predchádzajúcej vety.
- 13.9 Ak Účastník nevráti 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 Zariadení Dodávateľa zabezpečiť počas celej doby poskytovania Služby na vlastné náklady a zodpovednosť Účastník. Nedostupnosť elektrickej energie pre Zariadenie Dodávateľa sa nepovažuje za Poruchu alebo vadu v poskytovaní Služby.
- 13.11 Dodávateľ nie je povinný Účastníkovi poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa, ktoré Dodávateľ zákazníkom štandardne neposkytuje z dôvodu, aby neodbornou manipuláciou s konfiguráciou predmetného zariadenia Účastníkom či tretou osobou nedošlo k prerušeniu či obmedzeniu poskytovaných Služieb. Dodávateľ môže poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa Účastníkovi len na základe výslovnej žiadosti Účastníka; v prípade poskytnutia prístupových údajov k Zariadeniu Dodávateľa Účastníkovi, Dodávateľ od toho momentu nezodpovedá za vady v poskytovaní Služby, ktoré budú spôsobené (neodbornou) manipuláciou s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa vykonanou Účastníkom či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa. V prípade, ak bude po manipulácii s konfiguráciou Zariadenia Dodávateľa Účastníkom (či tretou osobou odlišnou od Dodávateľa) potrebné za účelom obnovenia riadneho poskytovania Služby vykonať servisný zásah, je Účastník povinný takýto servisný zásah bezodkladne umožniť a zaplatiť Dodávateľovi cenu takéhoto servisného zásahu podľa platného Cenníka.
- 13.12 Účastník nie je oprávnený poskytnúť prístupové údaje do telekomunikačného Zariadenia Dodávateľa (ak mu boli poskytnuté) tretej osobe.
- 13.13 V prípade, ak Dodávateľ v rámci poskytovania Služby poskytuje Účastníkovi aj telekomunikačné Zariadenie Dodávateľa (či už bezplatne alebo ho prenájma za dohodnuté nájomné), považuje sa vada Zariadenia Dodávateľa, v ktorej dôsledku nie je možné Službu riadne prijímať, za vadu v poskytovaní Služby. Ak však Dodávateľ v súvislosti so zriadením Služby predal Účastníkovi telekomunikačné zariadenie, ktoré slúži k prijímaniu Služby (modem, router, atď.), na základe samostatnej kúpnej zmluvy za kúpnu cenu príslušného zariadenia, predaj takéhoto zariadenia nie je súčasťou Služby, neriadi sa Zmluvou ani týmito VOP a prípadné vady takéhoto zariadenia sa nepovažujú za vady Služby poskytovanej na základe tejto Zmluvy (práva a povinnosti Zmluvných strán sa riadia príslušnou kúpnu zmluvou a ustanoveniami Občianskeho, resp. Obchodného, zákonníka týkajúcich sa zodpovednosti za vady tovaru a záruk).

#### 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 na modifikácii zodpovednosti za škodu Dodávateľa tak, 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 troch mesiacov. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu ujmu (napr. poškodenie dobrého mena, dobrej 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. vis maior). Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa považujú aj nasledujúce okolnosti:
- nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku konania/opomenutia samotného Účastníka,
  - výpadok dodávky elektrického prúdu v Mieste pripojenia, Mieste dodania Služby a/alebo v Dotknutom objekte, ktorý nebol nezapríčinенý Dodávateľom,
  - prerušenie či poškodenie Siete VNET, resp. iných sietí využívaných k poskytovaniu Služby, v dôsledku nezavineného konania Dodávateľa, a to najmä poškodenie či prerušenie podzemných a nadzemných vedení komunikačnej siete zo strany Účastníka či tretej osoby,
  - ak vlastníci/vlastníci 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 vlastníci Dotknutého objektu siete umožnili prístup Dodávateľovi, ale oneskorene alebo v obmedzenej miere, ktorá nepostačovala k odstráneniu vady či poruchy v lehotách dohodnutých v Zmluve, vrátane SLA,
  - porušenie povinnosti Účastníkom vyplývajúcej z tejto Zmluvy (vrátane VOP) alebo všeobecne záväzného právneho predpisu, v dôsledku ktorého bola škoda priamo či nepriamo spôsobená, resp. ak takéto porušenie povinnosti prispelo k vzniku škody,
  - ak vznik škody zaviniel alebo spoluzaviniel Účastník alebo tretia osoba,
  - ak pri poskytovaní Služby došlo k výmene Zariadenia Dodávateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa,
  - ak je Služba poskytovaná Účastníkovi bezplatne (v dôsledku existencie Nadradenej zmluvy alebo aj bez Nadriadenej zmluvy), resp. ak škoda vznikla v období, kedy bola Služba poskytovaná Účastníkovi bezplatne.
- 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 neoprávneným zásahom do Zariadenia Dodávateľa alebo do Siete VNET Účastníkom alebo treťou osobou, ani za škodu spôsobenú nesprávnym použitím alebo umiestnením Zariadenia Dodávateľa Účastníkom.
- 14.6 Bez ohľadu na ostatné ustanovenia Zmluvy vrátane týchto VOP, Dodávateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu maximálne len do výšky trojnásobku Odmeny bez DPH zodpovedajúcej obdobiu jedného mesiaca.
- 14.7 Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či inú (nemateriálnu) ujmu z titulu porušenia povinnosti poskytovať Retransmisiu Účastníkovi, a to z dôvodu, že Účastník nie je povinný za poskytovanie Retransmisie platiť Poskytovateľovi žiadnu odplatu. Za porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytovať službu Retransmisie riadne a včas žiadnym spôsobom nezodpovedá Dodávateľ.

#### Článok XV. Zmena Zmluvy

- 15.1 Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, samotnú Zmluvu (bez VOP) je možné meniť len na základe súhlasu všetkých Strán, a to písomnou formou uzavretím dodatku k Zmluve.
- 15.2 Strany sú oprávnené písomným dodatkom k Zmluve zmeniť akýkoľvek rozsah Zmluvy vrátane Špecifikácie služby. V prípade, ak v dodatku k Zmluve bude uvedená Minimálna doba trvania Zmluvy

(Doba viazanosti), ktorá bude určená časovým obdobím (napr. počtom mesiacov/rokov), platí, že uzavretím dodatku k Zmluve začne bežať nová Minimálna doba trvania Zmluvy uvedená v predmetnom dodatku, a to odo dňa uzavretia príslušného dodatku (t.j. nie od Prvého dňa spoplatnenia Služby). 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 Formou dodatku k Zmluve môžu Strany nahradiť aj celý obsah Zmluvy (vrátane nových všeobecných obchodných podmienok pre príslušnú Službu, ktoré sú výslovne uvedené v dodatku), pričom aj v tomto prípade platia ohľadom plynutia Doby viazanosti ustanovenia bodu 15.2 tohto článku VOP. Nakoľko v čase uzavretia dodatku k Zmluve (ktorým sa nahrádza celý obsah Zmluvy) už je Služba zriadená, nemusia Strany vyhotovovať Preberací protokol a neuplatnia sa ani ustanovenia o lehote k zriadeniu Služby. Ak je v dodatku uvedená iná výška Odmeny a zo Špecifikácie služby nevyplýva inak, je Účastník povinný platiť inú (novú) výšku Odmeny odo dňa uzavretia príslušného dodatku. Ak dodatok nahrádza celý doterajší text Zmluvy a ak z povahy veci nevyplýva inak, pod pojmom "Zmluva" sa rozumie Zmluva vrátane príslušného dodatku, resp. príslušný dodatok.
- 15.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou iba za predpokladu dodržania podmienok uvedených v bode 15.5 tohto článku, a za predpokladu, že dodatočná zmena Zmluvy spočíva v rozšírení rozsahu/parametrov poskytovanej Služby pri súčasnom zvýšení Odmeny, v predĺžení doby trvania Zmluvy ak bola uzavretá na dobu určitú, alebo predĺžení Doby viazanosti (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, u ktorej ZoEK vyžaduje písomné uzavretie zmluvy, alebo ak by sa mala iba znížiť Odmena (bez predĺženia Doby viazanosti, doby určitej alebo obmedzenia rozsahu poskytovania 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.
- 15.5 Pri Dodatočnej zmene Zmluvy v zmysle bodu 15.4 tohto článku môžu Zmluvné strany zmeniť Zmluvu aj inou ako písomnou formou, a to:
- a) 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,
  - b) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky,
  - c) elektronicky cez Klientsku zónu, alebo
  - d) iným spôsobom, ktorý Dodávateľ akceptuje, a z ktorého bude vyplývať jednoznačná vôľa Zmluvných strán a predmet ich práv a záväzkov.
- 15.6 Ustanovenia tohto článku sa nedotýkajú práva Dodávateľa jednostranne zmeniť tieto VOP podľa čl. XVI. týchto VOP, Cenník alebo SLA. Dodatočná zmena Služby v zmysle bodu 15.4 tohto článku sa nepovažuje za zmenu VOP a čl. XVI. VOP nie je na takúto zmenu Zmluvy aplikovateľný.
- 15.7 Poskytovateľ vyhlasuje, že splnomocnil Dodávateľa k zmenám Zmluvy aj menom Poskytovateľa, ktoré budú uskutočnené aj v inej ako písomnej forme (podľa ustanovení tohto článku), a to v rozsahu, v ktorých sa zmena Zmluvy týka zmeny (rozšírenia alebo zúženia) poskytovania Retransmisie, resp. jednotlivých televíznych či rozhlasových programov / balíčkov. Zmena Zmluvy v tomto rozsahu uskutočnená Dodávateľom je tak účinná bez ďalšieho aj voči Poskytovateľovi. Dodávateľ o zmene Zmluvy, ktorá sa dotýka Retransmisie, bezodkladne informuje Poskytovateľa.

#### 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 ZoEK.
- 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 (príp. priamo s linkom na nové znenie VOP). 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, § 43 ods. 2 písm. c) VOP, § 44 ods. 8 písm. a) a § 44 ods. 9 ZoEK považujú zmeny, ktoré by znamenali zvýšenie Odmeny (bez DPH), 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 ani za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK. Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že za podstatnú zmenu VOP, resp. za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK, sa tak nepovažujú najmä nasledujúce prípady:
- a) zmena VOP spočívajúca len vo formálnej zmene VOP, ktorá nezasahuje do práv a povinností Účastníka, príp. do nich nezasahuje podstatným spôsobom,
  - b) 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 alebo Zákazníckej linky,
  - g) zmena reklamačného poriadku, tj. zmeny čl. VII. VOP,
  - h) zmena v definíciách pojmov uvedených v čl. I. VOP,
  - i) zmena VOP, ktorá sa nedotýka typu služby, ktorá je predmetom Zmluvy,
  - j) zmena VOP priamo alebo nepriamo spôsobená zmenou legislatívy Slovenskej republiky alebo EÚ,
  - k) zmena VOP v časti týkajúcej sa pravidiel sieťovej neutrality (čl. XXVI. VOP), príp. vypustenie predmetnej časti/článku VOP,
  - l) zmena či vypustenie čl. XXV. VOP,
  - m) zmena osoby na strane Poskytovateľa vybraných televíznych alebo rozhlasových programov, alebo
  - n) doplnenie ďalších Osobitných ustanovení do týchto VOP, príp. ich vypustenie.
- 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 tohto 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 prihladať. Odstúpenie

elektronickou formou (emailom) z dôvodu podstatnej zmeny VOP sa neprípúšťa. Ustanovenia bodu 8.12 VOP týkajúce sa neúplného odstúpenia, resp. odstúpenia učeného len v elektronickej forme, platia primerane (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 ZoEK, 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 ZoEK. 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 vecí 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 VOP, 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, a to rovnakou formou, akou učinil odstúpenie.
- 16.12 Odo dňa účinnosti zmeny VOP (podstatnej alebo nepodstatnej) sú VOP v ich zmenenom alebo doplnenom znení záväzné pre obidve Zmluvné strany. Po nadobudnutí účinnosti zmeny VOP má Dodávateľ povinnosť mať na Webovej stránke VNET zverejnené len aktuálne účinné znenie VOP.
- 16.13 V prípade, ak by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, od ktorej je v zmysle týchto VOP a ZoEK 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.
- 16.14 V prípade, ak Dodávateľ oznámi Účastníkovi plánovanú podstatnú zmenu VOP a Účastník z tohto dôvodu doručí Dodávateľovi odstúpenie od Zmluvy v čase najmenej 14 dní pred nadobudnutím účinnosti plánovanej podstatnej zmeny VOP, môže Dodávateľ oznámiť Účastníkovi (aj elektronicky) do troch pracovných dní od obdržania odstúpenia Účastníka, že plánovaná podstatná zmena VOP nebude pre Účastníka účinná, resp. záväzná, a že voči Účastníkovi sa tak uplatnia VOP v znení bez plánovanej podstatnej zmeny VOP; v takomto prípade sa stane odstúpenie Účastníka bezpredmetné (neúčinné) a Zmluva bude pokračovať aj naďalej, pričom je súčasťou budú VOP v znení pred podstatnou zmenou VOP.

#### Článok XVII.

##### Povinnosť mlčanlivosti

- 17.1 Strany sa dohodli, že všetky skutočnosti týkajúce sa tejto Zmluvy (najmä tie, ktoré sú uvedené v Špecifikácii služby a Iných Ujednaniach) a poskytovania Služby sa považujú 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 Strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právnym zástupcom 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 a Poskytovateľ sú oprávnení 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 Strany sa ďalej dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na Dodávateľa najmä v prípade postúpenia pohľadávok voči Účastníkovi na tretiu osobu alebo na postúpenie podľa bodu 4.10 týchto VOP, a to ani v prípade, ak by Účastník označil určité skutočnosti ako dôverné alebo by boli považované za obchodné tajomstvo Účastníka. Dodávateľ je v týchto prípadoch 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, a to aj bez súhlasu Účastníka.
- 17.5 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:
- skutočnosť, že Zmluvné strany, resp. Strany, uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Službu,
  - skutočnosti, ktoré sa stali verejne známymi inak než porušením povinnosti Účastníkom, a
  - 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. Predmetom povinnosti mlčanlivosti nie sú tieto VOP, Cenník, SLA ani iné informácie či skutočnosti zverejnené Dodávateľom na Webovej stránke VNET (vrátane identifikačných údajov osoby/osôb Poskytovateľa).

#### 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, časovo obmedzené akciové ponuky a podobne. Súhlas uvedený v tomto bode sa udeľuje na čas trvania Zmluvy a nasledujúcich 6 mesiacov po jej skončení. 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, 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 prvej 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.

- 18.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Účastník nemôže jeho pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

#### 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; zmenou Cenníka sa rozumie aj cena za jednotlivé Programy alebo Balíky.
- 19.2 V prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zníženiu cien tých položiek, za ktoré Účastník platí Odmenu v rámci Služby (napr. zníženie ceny za konkrétne Programy / Balíky), nemá táto zmena Cenníka vplyv na výšku Odmeny; Účastník je aj naďalej povinný platiť Odmenu podľa výšky výslovne uvedenej v Špecifikácii služby (resp. podľa výšky uvedenej v Cenníku, ktorý bol účinný v čase uzavretia Zmluvy pokiaľ špecifikácia služby výslovne odkazuje na Cenník).
- 19.3 V prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zvýšeniu cien tých položiek, za ktoré Účastník platí Odmenu v rámci Služby (napr. zvýšenie ceny za konkrétne Programy / Balíky, ktoré sú predmetom Zmluvy), má Dodávateľ právo jednostranne zvýšiť Odmenu v zmysle bodu 6.29 týchto VOP, pričom takáto zmena sa považuje za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle ZoEK a týchto VOP, ktorú je Dodávateľ povinný vopred oznámiť Účastníkovi v zmysle bodu 4.3 d) VOP a za podmienok uvedených v bode 8.6 VOP má Účastník právo od Zmluvy odstúpiť. Oznámiť zvýšenie Odmeny od určitého dátumu môže Dodávateľ kedykoľvek po zmene Cenníka bez časového obmedzenia (stačí aj emailom). Dodávateľ má však právo zachovať Účastníkovi rovnakú výšku Odmeny ako je dohodnutá v Špecifikácii služby aj v prípade, ak došlo v rámci zmeny Cenníka k zvýšeniu ceny za tie Programy / Balíky, ktoré sú predmetom Zmluvy. Pokiaľ z okolností nevyplýva inak, platí, že pokiaľ Dodávateľ výslovne neoznámí Účastníkovi zvýšenie Odmeny, nemá zmena Cenníka spočívajúca v zvýšení ceny za Programy / Balíky vplyv na výšku Odmeny. Samotné oznámenie o zmene Cenníka, príp. zverejnenie nového Cenníka na Webovej stránke VNET, nemá vplyv na výšku Odmeny bez osobitného výslovného oznámenia o zmene Odmeny podľa predchádzajúcej vety.
- 19.4 Nasledujúce zmeny Cenníka sa nepovažujú za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle a § 44 ods. 9 ZoEK, resp. v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a § 44 ods. 8 písm. a) ZoEK, a v prípade uvedených zmien Cenníka nie je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
- a) zmena Cenníka v položkách, ktoré nie sú súčasťou Služby poskytovanej podľa Zmluvy;
  - b) zmena Cenníka, ktorá sa týka služieb, ktoré nie sú predmetom Zmluvy;
  - c) zmena Cenníka v položkách, ktoré sa síce týkajú Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, ale daná Služba sa nepovažuje za Verejnú službu v zmysle ZoEK;
  - d) zmena Cenníka spočívajúca v znížení cien alebo v zmene cien, ktoré v celkovom výsledku nebudú znamenať zvýšenie Odmeny pre Účastníka;
  - e) zmena Cenníka, ktorá nemá vplyv na výšku Odmeny, a to výslovne zmena časti Cenníka týkajúcej sa doplnkových služieb a ceny servisných služieb (nakoľko tieto služby sú fakultatívne nad rámec poskytovania pravidelnej Služby a budú účtované Účastníkovi podľa ceny uvedenej v Cenníku v čase objednávky týchto doplnkových alebo servisných služieb zo strany Účastníka, resp. v čase, kedy vznikla potreba tieto činnosti vykonať);
  - f) zmena Cenníka bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právnych predpisov Slovenskej republiky alebo orgánu EÚ, príp. zmenou cenníkov dodávateľov energií, ktoré podliehajú regulácii Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví;
  - g) zmena Cenníka spočívajúca v zvýšení cien za Programy / Balíky, ktoré sú predmetom Zmluvy, ale pri ktorej na základe rozhodnutia Dodávateľa nedochádza k zvýšeniu Odmeny (t.j. Dodávateľ neoznámí Účastníkovi zvýšenie Odmeny).
- 19.5 Cenník ani zmeny Cenníka sa nijak nedotýkajú osoby Poskytovateľa.

#### Článok XX. SLA

- 20.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj SLA v účinnom znení. Dodávateľ je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné 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 Sieť VNET v zmysle bodu 4.4 písm. g) týchto VOP, resp. v rozsahu podľa SLA pre daný typ služby. Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, resp. minimálnej dostupnosti Služby, sa nezapočítavajú ani časy, kedy nebola Služba dodávaná Účastníkovi riadne a včas z dôvodov porušenia povinností samotného Účastníka (najmä povinnosť poskytnúť, resp. zabezpečiť, súčinnosť potrebnú k umožneniu prístupu Dodávateľa do Dotknutých objektov), príp. v iných prípadoch stanovených týmito VOP (napr. v prípade skutočností, kedy Dodávateľ nezodpovedá za poruchu alebo za škodu).
- 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. Ak SLA výslovne nestanoví obdobie, v ktorom sa minimálna dostupnosť Služby počíta, je týmto rozhodným obdobím mesiac.
- 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.
- 20.6 Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle a § 44 ods. 9 ZoEK, ako aj v zmysle § 43 ods. 2 písm. c) ZoEK a § 44 ods. 8 písm. a) ZoEK, sa nepovažujú nasledujúce zmeny SLA:
- zmena SLA v položkách, ktoré nie sú súčasťou Služby poskytovanej podľa Zmluvy;
  - zmena SLA, ktorá sa týka služieb, ktoré nie sú predmetom Zmluvy;
  - zmena SLA v položkách, ktoré sa síce týkajú Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, ale daná Služba sa nepovažuje za Verejnú službu v zmysle ZoEK;
  - zmena SLA spočívajúca v skratení lehôt;
  - zmena SLA bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právnych predpisov Slovenskej republiky alebo orgánu EÚ, príp. zmenou cenníkov dodávateľov energií, ktoré podliehajú regulácii Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví.
- 20.7 SLA ani zmeny SLA sa nijak nedotýkajú osoby Poskytovateľa.

#### 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 ZoEK, Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 21.3 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:
- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - názov a sídlo Dodávateľa,
  - predmet sporu,
  - odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - 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.
- 22.6 Tento článok je primerane aplikovateľný aj v prípade sporu Účastníka s Poskytovateľom z titulu poskytovanie služby Retransmisie.

### 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 telefonической 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 Zmluve vrátane týchto VOP nie je uvedené inak. Akékoľvek ustanovenia uvedené v samotnej Zmluve, príp. 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 akéhokolvek 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. Ustanovenia bodu 24.4 VOP týmto ustanovením nie sú dotknuté.
- 24.3 Zmluvné strany sú oprávnené si doručovať úkony a písomnosti v elektronickej forme (emailom) iba v prípadoch, ak to výslovne umožňujú tieto VOP, príp. samotná Zmluva; v takom prípade sú povinné si doručovať na Kontaktný email Dodávateľa, resp. na Kontaktný email Účastníka, pokiaľ v samotnej Zmluve alebo týchto VOP nie je výslovne uvedená iná emailová adresa Zmluvných strán. V prípade, ak bude Účastník doručovať Dodávateľovi akýkoľvek úkon v elektronickej forme (emailom), je Účastník povinný odosielať emailové správy z Kontaktnej adresy Účastníka, inak k nim Dodávateľ nemusí (ale môže) prihliadať. V prípade, ak bude Dodávateľ doručovať úkon Účastníkovi v elektronickej forme (emailom), je Dodávateľ oprávnený odoslať email z akejkoľvek emailovej adresy Dodávateľa s príponou "@vnet.sk" alebo "@vnet.eu.", pokiaľ z povahy veci nebude vyplývať inak (napr. email zasielaný od zamestnanca Dodávateľa, ktorý evidentne nie je oprávnený vykonať daný úkon). V prípade doručovania elektronickej formou sa bude úkon považovať za doručenie adresátovi v deň jeho odoslania druhej zmluvnej strane na príslušnú emailovú adresu podľa predchádzajúcej vety.
- 24.4 Všetky úkony týkajúce sa Zmluvy a poskytovania Služby (najmä technických vecí, úkony týkajúce sa zániku či zmeny Zmluvy a jej súčastí, vrátane výpovedí a odstúpení, 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, výzvy k splneniu akýchkoľvek povinností Účastníkom, atď.) je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi výlučne v elektronickej forme (emailom) na Kontaktný email Účastníka s účinkami riadneho a účinného doručenia; to nebráni Dodávateľovi doručovať Účastníkovi aj v písomnej forme na Kontaktnú adresu Účastníka.

#### Článok XXV.

#### Uzavretie zmluvy na diaľku

- 25.1 Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby musí byť v zmysle § 44 ods. 1 ZoEK písomná, pokiaľ nejde o predplatené služby alebo poskytovanie služby prostredníctvom verejných prístupových bodov. Zmluvu je možné meniť aj inou ako písomnou formou za podmienok a spôsobom uvedenom v čl. XV. týchto VOP.
- 25.2 Ak s tým Dodávateľ súhlasí, môže byť zmluva uzatváraná v písomnej forme aj na diaľku, t.j. zmluvné strany ju nepodpisujú v rámci jedného stretnutia bezprostredne za sebou, ale samostatne a po jej podpise ju príslušná zmluvná strana odošle druhej zmluvnej strane na podpis.
- 25.3 V prípade, ak Dodávateľ zašle nepodpísaný návrh zmluvy Záujemcovi na podpis (spravidla emailom vo formáte .PDF alebo poštou) a Záujemca návrh zmluvy prijme tým, že návrh zmluvy podpíše, je povinný následne zaslať Dodávateľovi bezodkladne dve originálne vyhotovenia (min. však aspoň jedno vyhotovenie) návrhu podpísaného Záujemcom v listinnej forme; Dodávateľ následne môže (ale nemusí) Záujemcom podpísaný návrh zmluvy prijať tým, že zmluvu podpíše. Nepodpísaný návrh zmluvy zaslaný Dodávateľom Záujemcovi nie je pre Dodávateľa záväzný a stáva sa záväzným pre Dodávateľa až prijatím a podpisom návrhu zmluvy (aj) zo strany Dodávateľa. Po prijatí zmluvy a jej podpise Dodávateľom následne Dodávateľ odošle jedno originálne vyhotovenie zmluvy s podpismi obidvoch zmluvných strán Záujemcovi alebo mu zašle scan zmluvy podpísanej obidvomi zmluvnými stranami. Účinnosť takto uzavretej zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 25.5 tohto článku VOP.

- 25.4 V prípade, ak Dodávateľ zasiela Zaujemocvi návrh zmluvy už podpísaný Dodávateľom, je Dodávateľ viazaný návrhom zmluvy po dobu 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Zaujemocvi, pokiaľ Dodávateľ výslovne a písomnou formou neurčí inak. Zaujemocca je oprávnený do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Zaujemocvi predložený návrh zmluvy prijať alebo odmietnuť (márnym uplynutím lehoty sa návrh považuje za odmietnutý). Ak Zaujemocca návrh zmluvy prijme, je povinný okamžite zaslať jedno vyhotovenie originálu ním podpísanej zmluvy Dodávateľovi (v listinnej podobe). Účinnosť takto uzavretej zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 25.5 tohto článku VOP. V prípade, ak nebude Dodávateľovi do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Zaujemocvi doručený originál zmluvy v listinnej podobe podpísaný Účastníkom, platí, že Zmluva nevznikla.
- 25.5 Zmluvy uzatvárané postupom podľa tohto článku (body 25.3 a 25.4 VOP) nadobúdnú účinnosť až dňom, kedy (i) Dodávateľ vystaví Zaujemocvi/Účastníkovi prvú faktúru na Odmenu, príp. Zriaďovací poplatok, na základe predmetnej zmluvy, alebo (ii) obidve Zmluvné strany podpíšu pri zriadení Služby písomný Preberací protokol, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Pre odstránenie pochybností platí, že aj zmluva podpísaná obidvomi stranami, ktorá bola zasielaná v zmysle bodu 25.4 VOP Zaujemocvi na podpis (už vopred podpísaná Dodávateľom), nenadobudne účinnosť (tj. zmluvným stranám z nej nebudú vyplývať akékoľvek práva a povinnosti) predtým (resp. v prípade) než (resp. ak) nenastane niektorá z dvoch skutočností uvedených v predchádzajúcej vete.
- 25.6 Zaujemocca je povinný uviesť na zmluve pravdivé údaje a uviesť Dodávateľovi na vlastnú zodpovednosť všetky Identifikačné údaje Účastníka pravdivo, správne a úplne; za správnosť a úplnosť Identifikačných údajov zodpovedá výlučne Účastník. V prípade, ak vyjde najavo, že Účastník uviedol Dodávateľovi pri uzavretí Zmluvy nepravdivé/nesprávne Identifikačné údaje, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR (päťsto eur) a súčasne nahradiť Dodávateľovi všetky výdaje a náklady, ktoré Dodávateľovi v priamom či nepriamom dôsledku vzniknú z dôvodu uvedenia nesprávnych/nepravdivých Identifikačných údajov Účastníka (vrátane preplatenia prípadných pokút a iných sankcií uvalených na Dodávateľa zo strany štátnych orgánov či tretích subjektov); súčasne má Dodávateľ právo od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií. Nárok Dodávateľa na náhradu škody nie je ustanovením predchádzajúcej vety dotknutý.
- 25.7 Aj pri uzavretí zmluvy na diaľku podľa tohto článku VOP je Zaujemocca, príp. jeho splnomocnený zástupca, povinný predložiť Dodávateľovi na jeho žiadosť a na účely overenia jeho údajov doklad totožnosti (občiansky preukaz alebo pas) a umožniť Dodávateľovi vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami, a to najneskôr pri nadobudnutí účinnosti zmluvy v zmysle bodu 25.5 VOP (napr. pri podpise Preberacieho protokolu pri zriadení Služby). Ak Účastník nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ si vyhradzuje právo nezriadiť Službu, predlžuje sa lehota k zriadeniu Služby, príp. je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií.
- 25.8 Umožnenie uzavrieť zmluvu na diaľku je výhradným právom Dodávateľa a Zaujemocca nemá nárok požadovať uzavretie zmluvy na diaľku.

## Článok XXVI. Záverečné ustanovenia

- 26.1 Tieto VOP predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Okamžikom uzatvorenia Zmluvy Zmluvnými stranami sa tieto VOP stávajú záväznými pre obidve Zmluvné strany, a to v ich účinnom znení.
- 26.2 Pokiaľ by vyšlo najavo, že akékoľvek ustanovenie (bod, veta, časť vety) samotnej Zmluvy alebo týchto VOP, resp. akejkoľvek inej súčasti Zmluvy, je alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy vrátane VOP, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným ujednaním 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/neúčinné ustanovenie.
- 26.3 V prípade, ak sa samotná Zmluva uzatvára (aj) v anglickom jazyku, okrem VOP v slovenskom jazyku môže byť súčasťou Zmluvy aj anglická verzia týchto VOP; v tom prípade platí, že v prípade pochybností alebo rozporov medzi obidvomi jazykovými verziami samotnej Zmluvy, resp. VOP, má prednosť úprava v slovenskej verzii samotnej Zmluvy, resp. slovenskej verzii VOP.
- 26.4 Účastník vyhlasuje, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámil s celým obsahom Zmluvy vrátane celého obsahu účinného znenia VOP, Cenníka a SLA, ktoré si pozorne prečítali, a že ich obsahu, ako aj



konkrétnym právam a povinnostiam z nich vyplývajúcich, rozumie a s ich celým obsahom bez výhrad súhlasí.

Tieto VOP sú účinné od 01.03.2020