

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA  
TELEKOMUNIKAČNEJ SLUŽBY SPOLOČNOSTI DELTA ONLINE spol. s r.o.**

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

**1.Vymedzenie základných pojmov**

- DELTA ONLINE spol. s r.o.** (ďalej len „**DOL**“)so sídlom Pri salaši 2, 040 17 Košice, IČO 36 474 711, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 19421/V, vydáva podľa § 84 ods 2. Zákona č.452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služieb pre biznis produkty. VP upravujú podmienky poskytovania ďalej uvedených služieb , ako aj práva a povinnosti DELTA ONLINE ako poskytovateľa služby a užívateľov služby .
- Zmluva** je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa DOL zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť DOL a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť DOL a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi DOL a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb DOL Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- Záujemca** je právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok DOL o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- Účastník** je právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby DOL na základe Zmluvy.
- Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude DOL, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby DOL a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii DOL podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v Objednávke.
- Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje DOL a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Sieťe a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované DOL podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- Koncový bod okruhu** je zariadenie DOL ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenájatého metalického alebo optického spoja s komunikačným rozhraním definovaným v objednávke.
- Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných DOL na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Sieťe sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Sieťe je aj riadiace a dohľadové stredisko Sieťe DOL ( ďalej len „**Stredisko**“).
- Služba** alebo **Služby** pozostávajú z dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Sieťe DOL v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytujú DOL Účastníkovi v súlade so Všeobecnými, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- Objednávka** je formulár DOL, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, požadovaný dátum Zriadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov DOL potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka sa po jej akceptácii DOL stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- Požiadavka na obhliadku** je úkon DOL, na základe ktorého DOL preveruje možnosť technickej realizácie zriadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si DOL vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- Cenník** je aktuálna tarifa Služieb DOL(hlasové služby, ďalej "hlas"). Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník(hlas) tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- Odvodzovací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia DOL, prostredníctvom ktorých DOL poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadením Prístupového okruhom. Odvodzovací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odvodzovací protokol Kontaktná osoba.
- Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieťi za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenájatý telekomunikačný okruh, ktorý má DOL prenájatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť DOL.
- Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve DOL, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- Vnútny rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútny rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené DOL Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi DOL spolu s Heslom.
- Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka.
- Sieťová adresa** slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- Aktivácia Služby** predstavuje úkon DOL, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- Dočasné prerušenie** poskytovania Služieb je úkon DOL, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných DOL za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany DOL priamo na mieste.
- Doplnkové služby** sú služby zvolené Účastníkom poskytované v rámci služieb umožňujúce využívanie aplikácií ako elektronická pošta, doménové služby,

služby www. Serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.

34. **GDPR** znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe údajov a o zrušení smernice 95/46/ES ( všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov ).
35. **Protokol** je Odovzdávací a preberací protokol , ktorým DELTA ONLINE odovzdáva službu

## 2. Popis Služieb

1. **DOL VPN** je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí hrubicovej siete DOL s komunikačným protokolom IP (Internet Protocol). Prenosové kapacity prístupu do IP VPN sú definované 64 kbit/s – n x 64 kbit/s. Pripojenie LAN Účastníka je zabezpečené prostredníctvom FWA, Mikrovláknovým spojom Point-to-Point, optickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom. Na koncovom bode okruhu je služba štandardne odovzdávaná s rozhraním X.21, V.35 alebo Ethernet. Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, Internet, Hlasové služby. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.
2. **DOL INTERNET** zabezpečuje nepretržitý prístup do siete Internet. Služby sú nezávislé od objemu prenesených dát. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 64 kbit/s – n x 2048 kbit/s. Pripojenie Účastníckej LAN do Internetu je realizované pripojením LAN do Siete DOL, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníckej LAN je rovnaké ako pri službách VPN s rozhraniami na koncovom bode prístupového okruhu X.21, V.35, Ethernet. Službu je možné doplniť o prenájaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám DOL poskytuje doplnkové služby – mailhosting, serverhosting.
3. **DOL CITY** sú služby prepojenia dvoch bodov s presne definovanou prenosovou kapacitou od 64 kbit/s do n x 2048 kbit/s. Z geografického hľadiska sa telekomunikačné okruhy poskytujú ako miestne, medzimiestské a medzinárodné. Okruh je na účastníckej strane odovzdaný s rozhraniami 10,100,1000BaseT, X.21, G.703. Služby sú monitorované a dohľadované zo strediska 24 hodín denne.
4. **Dohodnutú úroveň** kvality služieb garantuje DOL pre všetky typy služieb. Časová dostupnosť Služby je stanovená individuálne.

## 3. Práva a povinnosti DOL

1. DOL je povinná:
  - a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie služby, za podmienok uvedených v Špecifikácii služby, v týchto VP
  - b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
  - c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 15, ods.2 písm.a) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
  - d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
  - e) poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
  - f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň,
  - g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
  - h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má DOL právo najmä:
  - a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy a Objednávky, ak jej vyúčtovanie doručila DOL účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
  - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve DOL,
  - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
    1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
    2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom DOL alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
    3. záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami.
  - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
    1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
    2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
    3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.
  - e) za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
    1. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
    2. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
    3. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
    4. Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
    5. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so DOL
    6. Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu:
      - i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne
      - ii. Na účely priameho marketingu je dovolené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služby krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ.  
Takéto prerušenie nezbujuje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby
  - f) overiť identifikačné a iné osobné údaje Záujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom
  - g) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby Siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
  - h) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie Služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu Účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej Siete a služieb,
  - i) odmietnuť vystavenie dynamických stránok Účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené DOL
  - j) zablokovať schránku alebo www priestor Účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť Účastník neupraví ani po upozornení zo strany DOL,
  - k) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožní zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
  - l) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči DOL a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči DOL sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
  - m) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany

- nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- n) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – daňový doklad Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
- o) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté, odsúhlasené protokolárne účastníkom,
- p) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
- q) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
  - 1.z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémii, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
  - 2.v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude DOL povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu SR

#### 4.Práva a povinnosti Účastníka

1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
  - a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov DOL a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - b) platiť cenu za poskytnutú za Zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Objednávkou,
  - c) používať iba koncové telekomunikačné zariadenie schválené Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
  - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy DOL na obchodné oddelenie DOL písomne:
    1. zmenu Kontaktné osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
    2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a IČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
    3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
  - f) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb DOL,
  - g) doplniť každé oznámenie zaslané DOL, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
  - h) poskytovať podľa požiadaviek DOL všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností DOL vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť DOL prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia
2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
  - a) na uzavretie Zmluvy so DOL, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 82, ods.1
  - b) poskytnutie služby dohodnutej v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa objednávky,
  - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia DOL; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby.
  - e) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie DOL,
  - f) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so DOL.
3. V zmysle zákona 452/2021 § 6 , ods.2 , ak DOL poskytne úradu informácie označené ako obchodné tajomstvo, 15) je povinný predložiť na požiadanie úradu písomné odôvodnenie označenia informácií za predmet obchodného tajomstva a poskytnúť také znenie informácií, ktoré neobsahuje obchodné tajomstvo . Informácie označené ako obchodné tajomstvo 15) môžu byť primerane chránené technickými prostriedkami v závislosti od formy poskytnutia alebo sprístupnenia týchto informácií úradu.
4. Podľa § 6, ods.3 , ak vo výnimočných prípadoch je potrebné konať v záujme ochrany hospodárskej súťaže a ochrany záujmov užívateľov, úrad bezodkladne vydá bez dodržania postupu, primerané dočasné opatrenie. Ak ide o opatrenie podľa odseku 4,úrad toto opatrenie bezodkladne zašle s odôvodnením Európskej komisii, orgánu európskych regulátorov a regulačným orgánom členských štátov. Ak pominú dôvody na vydanie primeraného dočasného opatrenia, úrad ho zruší.

#### 5.Podmienky uzavretia Zmluvy

1. Práva a povinnosti DOL a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, prípadne osobitnými dohodami.
2. Všeobecné podmienky a Objednávky prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv a Objednávky sú prístupné na obchodnom oddelení DOL.
3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží DOL na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky DOL. V tejto lehote je DOL povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. DOL je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvoimi zmluvnými stranami.
5. DOL má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
6. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, Objednávke a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
7. Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútorného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
8. Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
9. DOL nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

## 6.Zmena Zmluvy a Služieb

1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky DOL môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
2. Účastník a DOL sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok DOL sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. DOL je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke viazaný.
3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Objednávke. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka(hlas), medzi DOL a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka(hlas), s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
  - a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií DOL,
  - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

## 7.Ceny a platobné podmienky

- 1.Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka(hlas), ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme DOL.
- 2.DOL má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. DOL je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 30 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcich zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO.
- 3.Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči DOL ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 4.Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň daného fakturačného obdobia.
- 5.Cenu Služieb vyúčtuje DOL Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 6.Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet DOL najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu DOL je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť DOL najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 8.Ak Účastník uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu DOL v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 9.DOL písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dĺžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 10.DOL je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom so Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so DOL vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 11.Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so DOL na základe osobitnej písomnej dohody.

## 8.Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 1.Účastník podpisom Zmluvy dáva DOL súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete DOL, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 2.DOL sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv DOL vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

## 9.Reklamačný poriadok

- 1.Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
  - a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že DOL nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou, Objednávku a Cenníkom(hlas),
  - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 2.DOL si vyhradzuje právo neuzaŕť reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
- 3.Reklamáciu na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť DOL v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené DOL po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 4.Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne s podpisom Zodpovedného zástupcu Účastníka ju doručiť DOL v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené DOL po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 5.V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 6.Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, DOL pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak DOL odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 7.Podanie reklamácie na prešetrovanie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- 8.Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich

šesť mesiacov.

9. Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, DOL je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.

10. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne DOL dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

11. V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. DOL má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

12. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a DOL vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

## 10. Porucha a Servis.

1. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované DOL, ktoré sú bezprostredne potrebné k zahájenou/poskytnutiu servisu, ako napr. prístupové meno.

2. Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne, mailom alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonikom nahlásení Poruchy.

3. V prípade, že Účastník nepotvrdí telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, DOL nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.

4. Nahlásením Poruchy v zmysle bodov 10.1. a 10.2. začne plynúť Doba zásahu. V rámci Doby zásahu DOL je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. DOL je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.

5. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy DOL Účastníkovi oznámi telefonicky.

## 11. Sankcie

1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má DOL po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má DOL nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

2. Ak je v zmluve uvedená viazanosť, účastník sa zaväzuje odberať službu najmenej po dobu dohodnutej zmluvnej viazanosti, službu neukončí ani jej neadáť na ukončenie dôvod. V prípade porušenia tohto záväzku sa účastník zaväzuje uhradiť poplatok vo výške sumy, ktorá sa určuje nasledujúcim spôsobom: celkový mesačný poplatok za službu vynásobený počtom mesiacov ktoré zostávajú do konca dohodnutej doby viazanosti.

## 12. Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

1. DOL a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. DOL ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

2. DOL zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia DOL, alebo boli poskytované chybné.

3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

4. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

5. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

6. DOL nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanéj iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. DOL taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

7. DOL nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosť vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, že keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti nebol.

8. DOL nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti ( útoky typu DoS, a pod.) DOL tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytnutie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

9. DOL nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.

10. DOL nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

11. DOL nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. DOL nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

12. DOL nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

13. DOL je povinný pri výkone práv si počínať tak, aby nespôsobil škodu na nehnuteľnosti alebo porastoch, a ak sa jej nedá vyhnúť, aby ju obmedzil na najnižšiu možnú mieru. O začatí výkonu prác je povinný upovedomiť vlastníka alebo užívateľa dotknutej nehnuteľnosti najmenej 15 dní vopred.

14. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

## 13. Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie DOL.

2. Zmluva zaniká:

- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- dohodou účastníkov zmluvy,
- odstúpením od zmluvy,
- výpoveďou,

Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, mení sa jej platnosť na dobu neurčitú.

3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcii, ak mu DOL:

- oznámí zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- opakovane, ani po reklamácii neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- opakovane neodstráni reklamovanú závalu telekomunikačnej služby v určenom čase
- Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči DOL.

4. DOL môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
- b) nezaplatí cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov (§36 odsek 1 zákona), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu DOL zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje DOL kontrolu jej používania, najmä poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) DOL môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb,
- g) ak DOL vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákomom.

5. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.

6. Výpovedná lehota je rovnaká pre DOL aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

7. DOL aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.

8. DOL je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:

- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
- b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
- c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
- d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.

9. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody DOL a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.

10. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.

11. DOL je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.

12. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je DOL povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť DOL Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.

13. DOL pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

#### 14. Oznamovanie

1. DOL a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) kvalifikovaným oznámením,
- b) bežným oznámením,
- c) iným spôsobom.

2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko DOL. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi DOL, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenú do dispozičnej sféry Účastníka.

5. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom DOL je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

6. DOL je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

#### 15. Právo a súdna príslušnosť

1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2. Príslušnosť súdu je daná v súlade s Občianskym súdnym poriadkom podľa miesta bydliska alebo sídla Účastníka.

3. DOL a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

#### 16. Mimosúdne riešenie sporov

1. Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR spor s podnikom, ktorý poskytuje sieť alebo služby, v oblasti upravené telekomunikačným zákonom č. 351/2011, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

2. Návrh na začatie mimosúdného riešenia musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko a elektronickú a poštovú adresu účastníka,
- b) názov a sídlo podniku
- c) predmet sporu
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie
- e) návrh riešenia sporu

3. Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na DELTA ONLINE so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DELTA ONLINE vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DELTA ONLINE inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [obchod@dol.sk](mailto:obchod@dol.sk)

Spotrebiteľ má v zmysle § 4odst.5 písmena h zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak DELTA ONLINE na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede DELTA ONLINE k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany DELTA ONLINE. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej DELTA ONLINE a/alebo

prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednaný tovar a/alebo službu, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenie reklamácie.
5. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia je 60 dní od podania návrhu, max. 90 dní .
6. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

#### **17.Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok**

1.DOL je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.

2.Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je DOL povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.

3.Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.

4.Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a DOL založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

5.Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.

6.Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. DOL v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

#### **18.Spoločné a záverečné ustanovenia**

1.Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou súčasťou Zmluvy.

2.Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník(hlas) budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.

3.Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. február 2022.