

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Všeobecné zmluvné podmienky vydané podľa ust. § 44 zák. č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č. 513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení.

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti Minet Slovakia, s.r.o., IČO 36 586 498, DIČ SK2021912574, so sídlom Masarykova 108, 071 01 Michalovce.

## Článok I. Základné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internetovej spoločnosti Minet Slovakia s.r.o. (ďalej len VZP) upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. VZP upravujú tieto vzťahy v zmysle ust. § 44 zák. č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka a to pre územie Zemplína (okres Michalovce, Sobrance, Trebišov, Humenné a Vranov nad Topľou atď.). Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú i podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

## Článok II. Používané vybavenie a zariadenie služby

1. Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku /ďalej len vybavenie / sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adaptér/. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od zákazníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka resp. ním poverenej osoby).
2. Vybavenie pozostáva z: 1. prípojných miest siete Minet, uzlov káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov siete Minet 2. káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie siete Minet so sieťami iných subjektov.
3. Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.

4. Zákazník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Zákazník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. toto scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.
5. Zákazník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením
6. Zákazník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka

## Článok III. Práva a povinnosti zmluvných strán

### 1. Poskytovateľ je oprávnený:

- (a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači zákazníka antivírusovú kontrolu prostredníctvom software dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné víry,
- (b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky,
- (c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním emailu z dôvodu uvedeného v zmluve.

- (d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene ceny e-mailom; zmenu cenníkových sadzieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien. V prípade zmeny právnych predpisov upravujúcich daňové alebo iné povinnosti súvisiace s úpravou sadzby dane, má právo Minet Slovakia s.r.o. cenu stanoviť, resp. upraviť v súlade s platnými právnymi predpismi.
- (e) prevádzať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby blízkej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka,
- (f) v prípade porušenia povinností zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy, t.j. neuhradenie mesačného poplatku a to aj po predchádzajúcom upozornení písomnou alebo elektronickou formou a po uplynutí dodatočnej lehoty 7 dní od upozornenia o nesplnení povinností vyplývajúcich zo zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený dočasne obmedziť zákazníkovi prístup k počítačovej sieti a to až do doby než bude pripísaná úhrada na účet Poskytovateľa, prípadne než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve,
- (g) na požiadanie účastníka faktúrovať za služby vopred a to buď na základe ústnej alebo písomnej žiadosti.
- (f) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (produktu) /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že zákazník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčiniť (v takom prípade je zákazník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/ podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady,
- (g) poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III., bod 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej možnej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,
- (h) nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky zákazníka,
- (i) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom. Ostatné ustanovenia sú uvádzané v informačnom systéme Internetoví zákazníci.

### 3. Zákazník je oprávnený:

#### 2. Poskytovateľ je oprávnený:

- (a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v zmluve /miesto poskytovanie služby/ a to v primeranej lehote odo dňa objednania.
- (b) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
- (c) udržiavať sieť multifunkčných káblových rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
- (d) vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník pod.) a to písomne, resp. e-mailom alebo na svojej webstránke z dôvodu uvedeného v zmluve,
- (e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne, zvyčajne najbližší pracovný deň po dni nahlásenia závady,
- (a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu) podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,
- (b) požadovať zmeny v rozsahu služieb (produktov) za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa,
- (c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na Internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcim bez prestávky po dobu dlhšiu ako 72 hodín, je zákazník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do jedného mesiaca po obnovení poskytovania služby,
- (d) požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,

- (e) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to osobne prípadne osobou splnomocnenou,
- (f) odstúpiť od zmluvy, ak mu poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje a v prípade, ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú závalu verejnej služby v určenom čase.

#### 4. Zákazník je povinný:

- (a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,
- (b) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do siete Minet bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- (c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,
- (d) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,
- (e) zaplatiť jednorazový inštalačný poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa vystavenia faktúry a doručiť podpísanú zmluvu, alebo jej dodatok poskytovateľovi v lehote najneskôr do 7 dní od doručenia,
- (f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – splátkového kalendára dodaného zákazníkovi poskytovateľom. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalačného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bezchybnosť plnenia prijatého od poskytovateľa. Mesačné platby je povinný zákazník uhrádzať výlučne v hotovosti v sídle spoločnosti, alebo na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne v splátkovom kalendári s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/. Splátkový kalendár na kalendárny rok poskytovateľ doručuje zákazníkovi vždy najneskôr

do 31.1. príslušného roka. V prípade, ak zákazník neobdrží splátkový kalendár do 10.1. kalendárneho roka je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr do 10.2. kalendárneho roka. V prípade, že zákazník do 10.2. kalendárneho roka nedoručí takéto oznámenie poskytovateľovi, považuje sa pre daný kalendárny rok splátkový kalendár za riadne a včas doručený,

- (g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,
- (h) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov, i) využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- (i) využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,
- (j) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, udržiavaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predávaniu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa
- (k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t.j. odsťahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,
- (l) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,
- (m) zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo

zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,

- (n) momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa,
- (o) Prípadne poruchy nahlasovať na telefónnych číslach spoločnosti v dobe od 7:30 do 20:00 v pracovných dňoch. Servisný zásah u zákazníka sa vykonáva spravidla v nasledujúci pracovný deň. Po dohode sa zákazníkom aj v inom termíne.
- (p) Akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že používateľ svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných používateľov. Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo stanoviť pravidlá správneho využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane zákazníka. Tieto pravidlá sú v aktuálnej verzii dostupné na internetovej stránke poskytovateľa,

#### **Článok IV. Porušenie zmluvných povinností a jeho následky**

1. Porušenie povinností zákazníka uvedené v čl. III. bod 4. písm. a) až n) sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.
2. V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania vo výške 0,5 z nezaplatenej čiastky za každý začatý deň omeškania. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkových dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkové dáta zruší a túto zmluvu ukončí.
3. Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu

spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dielčích častiach, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.

4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo VZP. Náhradu škody, na ktorú má zákazník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým zákazník súhlasí, inak v peňažnej forme.
5. Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré zákazník spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním siete Minet alebo nedostatočnou ochranou prípojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá zákazník. Všetky škody je zákazník povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.
6. Po ukončení zmluvy je zákazník povinný prestať uhrádzať platbu, napr. trvalý príkaz, platbu cez Internet Banking a pod. Ak sa tak nestane ani po písomnom upozornení, poskytovateľ si bude účtovať 2.46 € administratívny poplatok za spracovanie a vrátenie platby na účet platiteľa.
7. Na základe stanoveného rozpisu platieb určených platobným kalendárom (fyzické osoby) alebo faktúrou (právnické osoby), je zákazník povinný dodržať splatnosť úhrady za poskytované služby. Služby je nutné uhradiť vždy najneskôr do desiateho dňa aktuálneho mesiaca, pričom sa úhrady za dané služby vykonávajú pravidelne každý mesiac. Po uplynutí ďalších desiatich dní od doby splatnosti (20. deň v mesiaci) bude následne zákazník upozornený na neuhradenie. Po uplynutí ďalších siedmich dní (27. deň v mesiaci) zákazník berie na vedomie možnosť pozastavenia funkčnosti poskytovaných služieb. Poskytovateľ má právo pozastaviť funkčnosť poskytovaných služieb až do doby, kým nedôjde k úhrade omeškaných platieb.

#### **Článok V. Zmena zmluvy a VZP**

1. Zmluvu a VZP je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí poskytovateľ zákazníkovi alebo zákazník poskytovateľovi. Svojím návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Včasná podpísanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď takto podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi

dotatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.

2. Zákazník je oprávnený písomne alebo mailom požadovať zmenu služby alebo údajov oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve ( t.j. akákoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akéhokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ poskytovateľ oznámi zákazníkovi prevedenie zmeny v evidencii o zákazníkovi, stáva sa zmena platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a zákazník je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka pri prvom vyúčtovaní služieb nasledujúcom po tejto zmene. V ostatných prípadoch nadobudne zmena platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ zákazník nevznesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá zákazníkovi vyžiadaná zmena.

#### **Článok VI. Zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v dohode zmluvných strán, odstúpením od zmluvy alebo výpoveďou. V prípade, že sa zmluva uzatvára na dobu určitú, sa považuje doba plynutia takejto zmluvy za viazanosť. V prípade ukončení zmluvy pred uplynutím tejto viazanosti je zákazník povinný uhradiť všetky otvorené pohľadávky, ktoré má voči poskytovateľovi. Pod pohľadávky spadajú aj mesačné platby za poskytované služby v rámci celého obdobia plynutia takejto zmluvy. Zákazník nesmie počas doby zmluvnej viazanosti vykonať žiadny úkon, ktorý by viedol k zániku zmluvy.
2. Okrem prípadov uvedených v čl. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby (produktu), prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služieb, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.
3. Zákazník môže povedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu písomnou formou. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
4. umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenie a to najneskôr do 7 dní po zániku zmluvy, pričom

rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne.

5. vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 7 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33 EUR. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.
6. opäť využívať služby (produkty) poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby (produktu) podľa aktuálneho cenníka.

#### **Článok VII. Zmluvné pokuty**

1. V dôsledku porušenia záväzku viazanosti Účastníkom, vznikne spoločnosti Minet Slovakia s.r.o. voči Účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta, okrem sankčnej a prevenčnej funkcie, predstavuje aj náhradu škody spôsobenej spoločnosti porušením záväzkov viazanosti Účastníkom. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety pozostáva z celkovej sumy 500 EUR s DPH.
2. Rozhodnutie požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty poskytovateľ služby oznámi Účastníkovi doručením faktúry.
3. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvných povinností.
4. V prípade omeškania dlžníka splnením peňažného záväzku má poskytovateľ právo fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania, najviac vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

#### **Článok VIII. Reklamačný poriadok**

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:
  - (a) správnosť faktúry,
  - (b) zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,
  - (c) dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod

či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať
  - (a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
  - (b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
  - (c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
  - (d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zariadeného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.
6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej 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 Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby

8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

## **Článok IX. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov IX.I. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)**

### **1. Predmet telekomunikačného tajomstva je:**

- (a) obsah prenášaných správ,
  - (b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - (c) prevádzkové údaje,
  - (d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
  3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
  4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby

s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu

5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

## **Článok X. Príslušné právo a rozhodovanie sporov**

### **X.I. Príslušné právo**

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### **X.II. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)**

1. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.
2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
  - (a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
  - (b) názov a sídlo Poskytovateľa,
  - (c) predmet sporu,

- (d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - (e) návrh riešenia sporu,
  - (f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
  - (g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov
4. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
  5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
  6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
  7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

### **X.III. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)**

1. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo službu

2. Návrh obsahuje:

- (a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
  - (b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
  - (c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - (d) predmet sporu,
  - (e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - (f) návrh riešenia sporu
3. K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3 úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa:

- (a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
- (b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.

6. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné 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.

7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

## X.IV. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

## Článok XI. Ďalšie ustanovenia

1. Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazníkovi sa preto odporúča pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.
2. Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené s obsahom zmluvy a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.
3. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.
4. Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom. Zároveň dáva poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov zákazníka do informačného systému poskytovateľa za účelom vytvorenia internej databázy zákazníkov a ich interného vyhodnotenia.

5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov oboch zmluvných strán.
6. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení. Súdom príslušným pre spory z tejto zmluvy je Okresný súd Michalovce, resp. Krajský súd v Košiciach, ak bude daná jeho vecná príslušnosť.
7. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť zákazníkovi prístup k otvorenému internetu.
9. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom zákazníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
10. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu účastníkovi poskytuje, na žiadosť zákazníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať zákazníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
11. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Zákazník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
12. Poskytovateľ zákazníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby: a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas, b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený, c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
13. Ak bude zákazník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú zákazníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
14. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má zákazník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo telefonicky; odpoveď na sťažnosť zasiela poskytovateľ zákazníkovi elektronickou poštou, resp. telefonicky. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa reklamačného poriadku.

## Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a funkčné pripojenie zariadenia zákazníka, toto pripojenie a inštalácia boli zákazníkom odskúšané, boli vykonané bezvadne a splňajú požiadavky zákazníka. Ďalej zákazník svojim podpisom zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby (produktu) vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, VZP) a súhlasí s nimi.
2. V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté

a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

3. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom poskytovateľa.
4. Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti Internet spoločnosti Minet Slovakia s.r.o.
5. Faktúra zaslaná e-mailom nie je považovaná za elektronickú faktúru, je to len spôsob jej doručenia. Takto zaslanú faktúru sa dodávateľ a odberateľ zaväzujú vytlačiť a v papierovej forme ju viesť ako klasickú. Odberateľ súhlasí s týmto spôsobom doručenia faktúry ak sa písomne nedohodne inak.
6. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu: Minimálna rýchlosť internetového pripojenia poskytovaná prostredníctvom
  - (a) WiFi technológie, pri zdieľanom pripojení s agregáciou 1:4, pri programe Wifi je 10% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program,
  - (b) WiFi technológie, pri zdieľanom pripojení s agregáciou 1:4, pri programe Wifi N28 a Wifi N45 je 20% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program,
  - (c) WiFi technológie, pri nezdieľanom pripojení, pri programe Wifi Pro+, Wifi Pro+ Max, Kamery a Kamery Max je 50% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program.
  - (d) WiFi technológie, pri nezdieľanom pripojení, pri programe Wifi-Ultra 160, Wifi-Ultra 320, Wifi-Ultra 425 je 50% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program.
  - (e) optickej technológie, pri zdieľanom pripojení s agregáciou 1:8, pri programe FTTB+ je 20% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program.
  - (f) optickej technológie, pri zdieľanom pripojení s agregáciou 1:4, pri programe FTTH 500, FTTH 800, FTTH 1000+ je 50% z maximálnej rýchlosti celkovej prenosovej rýchlosti poskytovanej pre daný program. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 % z príslušnej maximálnej rýchlosti poskytovanej pre daný program. Proklamovaná rýchlosť je

rýchlosť, ktorú poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v cenníku a zmluve o pripojení. Ak nie je stanovené inak, proklamovaná rýchlosť je totožná s maximálnou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú možno dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou, zvyčajne od polnoci do 18:00 hodiny, za predpokladu, že k využívaným zariadeniam nie sú pripojené zariadenia obmedzujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v cenníku uvedená ako maximálna rýchlosť downloadu, resp. maximálna rýchlosť uploadu. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí internetového pripojenia sú na strane zákazníka taktiež podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre internetového pripojenia vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa zákazník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa zákazník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá.

## 7. Kontakty

Informácie o službách	056/6442044 klapka 1
technická podpora, servis pripojenia	056/6442044 klapka 4 podpora@minet.sk

Po 16:00 hod. je možné zanechať odkaz alebo zaslať SMS na telefónne číslo 0905449944.

## 8. Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 23.02. 2024



**Poskytovateľ:**  
Minet Slovakia s.r.o.  
Peter Andrejko - konateľ

**Účastník:**