internet • televízia • dátové siete • zabezpečovacie systémy

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ VEREJNE DOSTUPNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB
Č. _____
pre biznis klienta

uzatvorená v zmysle ustanovenia § 84 a nasl. zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách

(ďalej len ako „**Zmluva**")

medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

Podnik

Obchodné meno:	**EHS, s.r.o.**
Sídlo:	Pplk. Pľjušťa 8, 909 01 Skalica, Slovensko
IČO:	36254002
IČ DPH:	SK2020187092
Zápis:	Spoločnosť zapísaná v OR, okr. súd Trnava, oddiel Sro - vložka č. 14056/T.
Bankové spojenie:	SK44 0200 0000 0016 9715 6551
Zastúpenie:	Ing. Tomáš Ujhelyi, konateľ

(ďalej ako „**Podnik**")

Účastník

Obchodné meno:	**Zariadenie sociálnych služieb Senica, n. o.**
Sídlo:	Štefánikova 1598/11B, 905 01 Senica - Senica
Korešpondenčná adresa:	Štefánikova 1598/11B, 905 01 Senica - Senica
IČO:	36084603
Zápis:	Registrácia: Krajským úradom v Trnave dňa 27. apríla 2005 pod č. VVS/NO – 53/2005
E-mailová adresa:	admin@zsssenica.sk
Zastúpenie:	.

(ďalej ako „**Účastník**")

(Podnik a Účastník ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**" alebo jednotlivo „**Zmluvná strana**")

Článok I
Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Podniku, že bude poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy verejne dostupné elektronické komunikačné služby a sprostredkovať hlasové komunikačné služby a retransmisiu televíznych programových služieb a iných služieb (ďalej aj ako „**Služba**" alebo „**Služby**") podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len ako „**Zákon**"), a to za nižšie určených podmienok. Účastník sa súčasne zaväzuje užívať Služby v súlade s touto Zmluvou a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej Služby, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto Zmluvou.
2. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvorí:
   - Špecifikácie Služieb (ďalej aj ako „**Špecifikácia**"),
   - Cenník Služieb (ďalej aj ako „**Cenník**"),
   - Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb – pre biznis klienta (ďalej aj ako „**Všeobecné podmienky**"),
   - Preberací protokol.
3. Priorita dokumentov:
   i.) Zmluva (vrátane Špecifikácie),
   ii.) Cenník,
   iii.) Všeobecné podmienky,
   iv.) Iné prílohy.

Článok II
Odplata za poskytovanie Služieb

1. Účastník sa zaväzuje platiť Podniku cenu za poskytované Služby v súlade s touto Zmluvou a Cenníkom Služieb, a to na základe predloženej faktúry v lehote splatnosti uvedenej na faktúre.

2. Ceny Služieb sú uvedené v Špecifikácii, prípadne v Cenníku, a to v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty. Ak sa Zmluvné strany nedohodli inak, na určenie výšky ceny Účastníkovi poskytnutých Služieb je rozhodujúci odpočet jemu poskytnutých Služieb podľa evidencie v informačnom systéme Podniku.

3. Podnik má právo vystaviť faktúru
   i.) vopred za nasledujúce účtované obdobie,
   ii.) po prevzatí Služby,
   iii.) po skončení účtovného obdobia.

4. Za zúčtovacie obdobie Služieb pri opakovaných platbách sa spravidla považuje jeden kalendárny mesiac. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na odlišnom zúčtovacom období alebo intervaloch zasielania faktúr.

5. Účastník je povinný uhradiť aktivačný poplatok, pokiaľ medzi Zmluvnými stranami nie je dohodnuté inak.

6. Účastník berie na vedomie, že všetky zariadenia v zmysle Preberacieho protokolu spojené s využívaním poskytovaných Služieb sú vo vlastníctve Podniku a Účastníkovi sú len dočasne prenajaté alebo zapožičané. Hodnota zariadení je uvedená v Preberacom protokole.

Článok III
Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Podnik má najmä právo:
   i.) na úhradu za poskytnutú Službu a v prípade omeškania úhrady má Podnik nárok aj na úrok z omeškania,
   ii.) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z nasledovných dôvodov:
      a. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
      b. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote splatnosti, ktorá je uvedená vo faktúre, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo
      c. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
   iii.) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu Podnikom poskytovaných Služieb a súvisiacich produktov formou zasielania písomností prostredníctvom elektronických komunikácií, a to najmä formou SMS alebo elektronickou poštou, prípadne iným spôsobom na kontaktné adresy poskytnuté Účastníkom v súlade so ZEK a osobitnými právnymi predpismi. Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť používanie jeho údajov podľa tohto odseku, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným Podniku.

2. Podnik je najmä povinný:
   i.) sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe,
   ii.) sprístupniť poradenstvo o tarifách.

3. Účastník má najmä právo:
   i.) na poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka,
   ii.) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
   iii.) na reklamáciu Služby.

4. Účastník je najmä povinný:
   i.) používať Služby v súlade s touto Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Zákonom a inými právnymi predpismi,
   ii.) platiť riadne a včas odmenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry; v lehote splatnosti Účastník uhradí faktúru spôsobom dohodnutým Zmluvnými stranami,
   iii.) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov.

Článok IV
Kontaktné údaje pre oznamovanie porúch

1. V prípade porúch, ktoré spôsobujú nefunkčnosť Služby alebo akýchkoľvek podnetov môže Účastník kontaktovať Podnik
   - na tel. čísle: +421 34 330 1111, alebo
   - na e-mailovej adrese: support@ehs.sk

Článok V
Trvanie, zmena a zánik Zmluvy

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu na dobu určitú, a to 24 mesiacov od uzavretia tejto Zmluvy.

2. Zmluva nadobudne platnosť v deň jej uzatvorenia, t.j. podpisom oboma Zmluvnými stranami.

3. Zmena obsahu Zmluvy bude zaznamenaná v písomnej forme, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4. Podnik je oprávnený uskutočniť jednostrannú zmenu zmluvných podmienok, ktorú oznámi Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami a platnými právnymi predpismi.

5. Platnosť Zmluvy môže zaniknúť
   i.) dohodou zmluvných strán,
   ii.) výpoveďou Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou,
   iii.) odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou,
   iv.) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá (s výnimkou Zmlúv, v ktorých bola uzavretá dohoda o automatickej prolongácii),
   v.) smrťou alebo zánikom Účastníka
   v súlade so Všeobecnými podmienkami.

6. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť záväzky voči Podniku za poskytnuté Služby.

7. Ukončenie platnosti Zmluvy nespôsobuje zánik práv a povinností, z ktorých povahy vyplýva, že musia byť zachované aj naďalej, a to najmä ustanovenia o telekomunikačnom tajomstve, sankciách a zodpovednosti za škodu a spôsobe riešenia prípadných

sporov medzi Zmluvnými stranami.

8. Po skončení Zmluvy je Účastník povinný vrátiť zapožičané a prenajaté zariadenia zverené v Preberacom protokole. V prípade, že k vráteniu zariadení zo strany Účastníka nedôjde, Podnik má nárok na náhradu spôsobenej škody.

Článok VI
Všeobecné ustanovenia

1. V prípade, ak Účastník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností alebo telefónne číslo, alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie Účastníka, súčasne tým, dáva súhlas, aby mu na uvedené adresy, resp. telefónne čísla, boli zasielané informácie, oznámenia, žiadosti, upomienky, výpovede, odstúpenia a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, hesiel, autentifikačných prostriedkov potrebných na aktivovanie alebo užívanie Služby.
2. Faktúry sú doručované Účastníkovi v elektronickej podobe (ďalej len „elektronická faktúra") na kontaktnú e-mailovú adresu určenú Účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou. Účastník udeľuje Podniku súhlas v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, aby Podnik vyúčtoval Služby poskytnuté na základe Zmluvy elektronickou faktúrou. Elektronická faktúra sa považuje za daňový doklad v zmysle právnych platných predpisov. Účastník zároveň vyhlasuje, že má výlučný prístup k uvedenej e-mailovej adresu a dbá na jej zabezpečenie na predchádzanie úniku obchodného tajomstva z poštovej schránky alebo odcudzenia či zneužitia Účastníkom využívaného zariadenia obsahujúceho danú poštovú schránku. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr alebo iných písomností, alebo prípadné nedoručenie elektronickej faktúry. V prípade pochybností sa vystavená elektronická faktúra považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní od preukázaného odoslania Účastníkovi.
3. V prípade, ak si Účastník zvolí doručovanie faktúry v listinnej podobe, uvedie v záhlaví tejto Zmluvy jeho poštovú kontaktnú adresu.
4. Zmluvné strany sa zaviazali zachovávať telekomunikačné tajomstvo, ktoré môže byť obsiahnuté v zmluvách, faktúrach, oznámeniach, alebo iných formách, ktoré Podnik zašle Účastníkovi.

Článok VII
Spracúvanie osobných údajov

1. Podnik spracúva osobné údaje poskytnuté Účastníkom v Zmluve a v rámci zmluvného vzťahu na účel plnenia Zmluvy v rozsahu, spôsobom a za účelom uvedenom vo Všeobecných podmienkach.
2. Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v uvedené ako oprávnené osoby v zmluvnej dokumentácii, v rozsahu uvedenom zmluvnej dokumentácii pre potreby plnenia Zmluvy a ochrany oprávnených záujmov Podniku v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) a f) Nariadenia GDPR, najmä za účelom identifikácie Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít súvisiacich so zmluvným vzťahom, a Podnik je oprávnený spracúvať tieto údaje, ako aj údaje oprávnených osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v zmluvnej dokumentácii uvedené ako oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že dotknuté osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov Podniku a poskytol im všetky informácie v zmysle Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.

Článok VIII
Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi Zmluvnými stranami touto Zmluvou výslovne neupravené sa spravujú ustanoveniami právnych predpisov platných v Slovenskej republike, najmä ustanoveniami Zákona.
2. Neplatnosť alebo nevykonateľnosť niektorých ustanovení tejto Zmluvy nemá za následok neplatnosť alebo nevykonateľnosť celej Zmluvy. V takom prípade sa Zmluvné strany v dobrej viere zaväzujú doplniť neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie znením platným, resp. vykonateľným, ktoré sa svojím zmyslom a účelom čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu.
3. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, jedno vyhotovenie pre Účastníka a jedno vyhotovenie pre Podnik.
4. Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak ich slobodnej, vážnej a určitej vôle ju podpisujú.

Podnik:

V Skalici, dňa 8.10.2026

EHS, s.r.o.
Ing. Tomáš Ujhelyi, konateľ

Účastník:

V Skalici , dňa 8.10.2026

ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SENICA, n.o.
Štefánikova 1598/11B
905 01 SENICA

Zariadenie sociálnych služieb Senica, n. o.

Špecifikácia služby Biznis Internet

Táto Špecifikácia tvorí dodatok Zmluvy.

Číslo Zmluvy: _____
Číslo Špecifikácie: 1

Zmluvné strany:

Podnik

Obchodné meno:	**EHS, s.r.o.**
Sídlo:	Pplk. Pľjušťa 8, 909 01 Skalica, Slovensko
IČO:	36254002

Účastník

Obchodné meno:	**Zariadenie sociálnych služieb Senica, n. o.**
Sídlo:	Štefánikova 1598/11B, 905 01 Senica - Senica
IČO:	36084603
Miesto zriadenia a poskytovania služby:	Štefánikova 1598/11B, Senica - Senica

Parametre služby	
Technická špecifikácia	**Parameter**
pripojenie	Biznis Internet
download	300Mbps
upload	300Mbps

Odplata za poskytované služby		
Služba	**Jednotková cena**	**Mesačná cena**
Biznis Internet	30,- EUR	30,- EUR
Cena spolu		**30,- EUR**

Všetky ceny sú uvedené vrátane DPH.

Služby budú faktúrované mesačne.

Podnik:

V Skalici, dňa 8.10.2026

EHS, s.r.o.
Ing. Tomáš Ujhelyi, konateľ

Účastník:

V Skalici , dňa 8.10.2026

ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SENICA, n.o.
Štefánikova 1598/11B

Zariadenie sociálnych služieb Senica, n. o.

ZHRNUTIE ZMLUVY

EHS, s.r.o.
Pplk. Pľjušťa 8
909 01 Skalica
Zákaznícka linka: +421 34 330 1111
Kontaktný e-mail: support@ehs.sk

Dňa: 8.10.2026

- Toto zhrnutie Zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ[1].
- Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb.
- Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

Služba/služby a zariadenia

Súčasťou služby je pripojenie na internet v pevnej sieti prostredníctvom WiFi routera, ktorý je Účastníkovi zapožičaný na dobu poskytovania Služby. Router umožní zariadeniam v sieti Účastníka prístup na internet prostredníctvom prekladu adries (NAT). Na WAN rouzhranie routera je pridelená neverejná IPv4 adresa a prístup na internet je zabezpečený pomocou NAT routera Podniku. Rýchlosť pripojenia je zdieľaná 1:20. Množstvo prenesených dát nie je obmedzené.

Súčasťou služby môžu byť zapožičané, alebo prenajaté zariadenia:

- router

Cena

Služba	Jednotková cena	Mesačná cena
Biznis Internet	30,- EUR	30,- EUR

Poplatok za zriadenie služby je 0,- EUR.

Služby budú faktúrované mesačne.

Trvanie, obnovenie a ukončenie Zmluvy

Dĺžka trvania Zmluvy je 24 mesiacov s automatickou prolongáciou na dobu neurčitú v prípade, že žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámi druhej zmluvnej strane, že trvá na jej ukončení. 6 týždňov pred automatickým predĺžením trvania Zmluvy bude Účastník informovaný o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, a o spôsobe, akým môže Zmluvu vypovedať. Účastník Zmluvy je oprávnený od Zmluvy odstúpiť len zo zákonom stanovených dôvodov (zmena Zmluvy, opakovaná / nevybavená reklamácia) v určenej lehote. Po predĺžení Zmluvy na dobu neurčitú má Účastník právo kedykoľvek Zmluvu vypovedať s jednomesačnou výpovednou lehotou. Po skončení Zmluvy je Účastník povinný vrátiť zapožičané a prenajaté zariadenia.

---

[1] Článok 102 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

INFORMÁCIE
podľa § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách

Minimálna kvalita poskytovanej služby

Vzhľadom k tomu, že rýchlosť pripojenia je zdieľaná (1:20), rýchlosť sťahovania a odosielania dát na zariadení pripojenom k routeru káblom, môže krátkodobo (najmä počas silnej prevádzky) klesnúť až na 1/20 deklarovanej hodnoty. V prevažnom čase je však blízka nominálnej (maximálnej) hodnote. Počas slabej prevádzky môže rýchlosť sťahovania a odosielania dát výrazne presiahnuť deklarované hodnoty.
Rýchlosť sťahovania a odosielania dát na zariadení pripojenom k routeru cez WiFi môže byť negatívne ovplyvnená polohou routera voči zariadeniu, elekromagnetickým rušením v mieste služby, inými WiFi zariadeniami v okolí a taktiež samotným zariadením.

Poplatky splatné pri predčasnom ukončení Zmluvy a poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb

Odstúpenie od Zmluvy uzavretej na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola uzavretá, s výnimkou zákonom stanovených prípadov, je sankcionované povinnosťou Účastníka zaplatiť sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov za poskytované služby za zostávajúci počet mesiacov.

Po skončení Zmluvy je Účastník povinný vrátiť zapožičané a prenajaté zariadenia. V prípade, že k vráteniu zariadení zo strany Účastníka nedôjde, Podnik má nárok na náhradu spôsobenej škody.

Minimálne podmienky používania alebo trvania Zmluvy

Dĺžka trvania Zmluvy je 24 mesiacov s automatickou prolongáciou na dobu neurčitú v prípade, že žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámi druhej zmluvnej strane, že trvá na jej ukončení.

Podmienky ukončenia Zmluvy

Zmluvu je možné ukončiť:

a.) písomnou dohodou zmluvných strán;
b.) výpoveďou ktoroukoľvek zmluvnou stranou, ak ide o Zmluvu na dobu neurčitú s jednomesačnou výpovednou lehotou
c.) odstúpením od Zmluvy zo strany Účastníka zo zákonom stanovených dôvodov (zmena Zmluvy, opakovaná / nevybavená reklamácia) v určenej lehote
d.) odstúpením od Zmluvy zo strany Podniku (napr. 45 dní po splatnosti faktúry, po opakovanom porušení podmienok Zmluvy, po neuhradení aktivačného poplatku)
e.) smrťou Účastníka.

Podmienky obmedzenia, alebo prerušenia poskytovania služby

Podnik má právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejne dostupných služieb, ak účastník nezaplatí splatnú cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol výslovne upozornený na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb, a to po uplynutí primeranej lehoty určenej v upomienke až do zaplatenia splatnej ceny služby alebo do zániku Zmluvy. Počas plynutia lehoty na zaplatenie Podnik ponechá účastníkovi minimálnu úroveň služby prístupu k Internetu.

Podmienky kompenzácie v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Podnik zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy ibaže preukáže, že škodu nezavinila alebo že porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Náhrada škody Podniku je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavineného neposkytovania služby alebo chybného poskytovania služby s výnimkou služby prístupu k internetu. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto ustanovenia v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

Informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Podnik prijme také technické a organizačné opatrenia na incident, ohrozenie, alebo zraniteľnosť, aby sa minimalizovali možné dopady na bezpečnosť, dostupnosť alebo integritu služieb.

Cena

Služba	Jednotková cena	Mesačná cena
Biznis Internet	30,- EUR	30,- EUR

- poplatok za zriadenie služby: 0,- EUR
- služby budú faktúrované mesačne
- poplatok za sťahovanie služby na nové odberné miesto: 30 EUR
- úhrada faktúry v hotovosti na predajni: 2 EUR
- SMS upomienka za neuhradenie faktúry (po 2 e-mailových): 0,50 EUR
- telefonická upomienka (7 a 14 dní po odpojení): 5 EUR
- predžalobná upomienka (45 dní po odpojení): 20 EUR
- poplatok za znovupripojenie na základe obmedzenia/odpojenia z dôvodu neuhradenia faktúry v rámci splatnosti: 10 EUR
- servisný zásah u Účastníka (v prípade poruchy nezavinenej Podnikom): 30 EUR, po pracovnej dobe, víkend, sviatok: 50 EUR
- demontáž zariadení (po ukončení Zmluvy, alebo presťahovaní služby): 40 EUR

Poskytnutie osobných údajov koncového užívateľa Podniku

Na účely uzavretia a plnenia Zmluvy Podnik získava a spracováva nasledujúce osobné údaje koncového užívateľa: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, korešpondenčná adresa, dátum narodenia, rodné číslo, e-mailová adresa, tel. kontakt.

Produkty a služby pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Podnik neposkytuje špecifické služby pre zdravotne postihnutých.

Alternatívne riešenie sporov a cezhraničné spory

Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia zo strany Podniku, a to po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie.

Spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb rieši Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb Podnikom, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené právnické osoby, zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR.

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA VEREJNE DOSTUPNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB
pre biznis klienta

v zmysle ustanovenia § 82 a nasl. zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách(ďalej len ako **„Všeobecné podmienky"**)

Článok I
Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

1. Spoločnosť EHS, s.r.o., so sídlom Pplk. Pľjušťa 8, 909 01 Skalica, Slovenská republika, IČO: 36 254 002, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 14056/T (ďalej len ako **„Podnik"**), je poskytovateľom verejne dostupných elektronických komunikačných služieb a sprostredkovateľom retransmisie televíznych programových služieb a iných služieb, na základe zákona č.452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len ako **„ZEK"**) v rozsahu všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácii a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej len ako **„Povolenie"**) a zákona č. 264/2022 Z.z. o mediálnych službách (ďalej len **„Zákon č. 264/2022"**). Podnik je zmluvnou stranou Zmluvy o poskytovaní služieb uzavretej s Účastníkom.
2. Podnik poskytuje sprostredkovanie retransmisie televíznych programových služieb a iných služieb na základe uzatvorenej zmluvy s držiteľom oprávnenia poskytovať služby retransmisie - spoločnosťou Artos, a.s. so sídlom Klincová 35, 821 08 Bratislava, IČO: 45 559 503, DIČ: 2023038963, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 6795/B (ďalej len ako **„Artos"**), na základe registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiu č. TKR/308/2011, podľa ktorej je Artos oprávnený poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb a zmluvne splnomocnil Podnik na vykonávanie všetkých úkonov spojených so sprostredkovaním činností prevádzkovateľa retransmisie a Zmluvou o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb.
3. Podnik poskytuje sprostredkovanie hlasových komunikačných služieb na základe uzatvorenej zmluvy so spoločnosťou spoločnosť VNET a.s., so sídlom Nám. Hraničiarov, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, DIČ: 2020226285, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3916/B (ďalej len ako **„VNET"**), ktorá je oprávnená na poskytovanie takýchto služieb v súlade so ZEK.
4. Tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb sa vzťahujú výlučne na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb alebo s nimi súvisiacich doplnkových služieb a sprostredkovanie hlasových služieb a retransmisie televíznych programových služieb.
5. **„Služba"** je verejne dostupná elektronická komunikačná služba obvykle poskytovaná za odplatu prostredníctvom sietí, ktorá zahŕňa službu prístupu k internetu, interpersonálnu komunikačnú službu alebo služby pozostávajúce úplne alebo prevažne z prenosu signálov, napríklad prenosové služby používané na poskytovanie služieb komunikácie stroj-stroj (M2M), a na rozhlasové a televízne vysielanie. Službou nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb. Podnik je oprávnený poskytovať k verejne dostupným elektronickým komunikačným službám aj iné služby doplnkového charakteru uvedené v Cenníku alebo na webovej stránke Podniku. Podnik poskytuje Služby na území Slovenskej republiky v rozsahu Špecifikácie Služby a za podmienok upravených v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach, prípadne v iných dokumentoch, ak sa tak dohodli Zmluvné strany.
6. **„Zmluva"** je zmluva o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných Služieb na základe ktorej sa Podnik zaväzuje poskytovať Služby Účastníkovi. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej dodatky, Špecifikácia, Cenník, prípadne iné prílohy pripojené k Zmluve. V prípade uzatvorenia Zmluvy s Účastníkom, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia sú súčasťou Zmluvy aj Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy, ibaže by záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo Zhrnutie Zmluvy nebudú poskytnuté; uvedené sa nevzťahuje na výlučné poskytovanie Služby komunikácie stroj-stroj (M2M).
7. **„Záujemca"** je fyzická osoba oprávnená podnikať alebo právnická osoba, ktorá doručila Podniku prejav vôle, ktorý možno považovať za návrh na uzavretie Zmluvy s Podnikom.
8. **„Účastník"** je fyzická osoba oprávnená podnikať alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Podnikom Zmluvu.
9. **„Užívateľ"** je osoba, ktorej sú poskytované Služby.
10. **„Koncový užívateľ"** je osoba, ktorá používa Službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto Službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby. Ak ide o rozhlasové a televízne programové Služby, Koncovým užívateľom je aj poslucháč a divák.
11. **„Zmluvné strany"** sú strany, ktoré uzavreli Zmluvu, t. j. Účastník a Podnik.
12. **„Cenník"** je súhrn taríf za jednotlivé Služby poskytované Podnikom sprístupnený na webovom sídle Podniku.
13. **„Špecifikácia"** je dokument, ktorý je súčasťou Zmluvy, v ktorom je charakterizovaný najmä typ Služby, pre ktorú sa daná Zmluva uzatvára.
14. **„Sieť"** je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky, vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými vlnami, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, sietí používaných na rozhlasové a televízne vysielanie a sietí káblovej televízie bez ohľadu na druh prenášaných informácií.
15. **„Verejná Sieť"** je sieť používaná prevažne alebo úplne na poskytovanie Služieb, ktoré podporujú prenos informácii medzi koncovými bodmi Siete.
16. **„Osobné údaje"** sú akékoľvek údaje týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu.
17. **„Mikropodnik"** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a

ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.

18. **„Malý podnik"** je podnikateľ ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
19. **„Nezisková organizácia"** je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.
20. **„Informácie o Zmluve"** sú informácie v rozsahu stanovenom ust. § 84 ods. 3 ZEK, ktoré Podnik poskytuje Záujemcovi predtým ako bude viazaný Zmluvou v zmysle článku 2 bodu 5 týchto Všeobecných podmienok.
21. **„Zhrnutie Zmluvy"** sú informácie, ktoré Podnik poskytne Záujemcovi v zmysle článku 2 bodu 5 týchto Všeobecných podmienok v rozsahu podľa ZEK a v súlade s Vykonávacím naradením Komisie (EÚ) 2019/2243 zo 17. decembra 2019, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia Zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972.

Článok II
Zmluva o poskytovaní Služieb

1. Podnik poskytuje verejne dostupné elektronické komunikačné Služby a sprostredkovanie retransmisie televíznych programových Služieb a iných Služieb na základe Zmluvy uzatvorenej medzi Podnikom a Účastníkom. Zmluvné vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy sú upravené v týchto Všeobecných podmienkach a v súlade so ZEK a Zákonom č. 264/2022.
2. Zmluvou sa Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Služby a Účastník sa súčasne zaväzuje užívať Služby v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej Služby, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou.
3. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Súčasťou týchto Všeobecných podmienok je príloha obsahujúca informačnú povinnosť Podniku.
4. Všetky právne vzťahy, ktoré vzniknú po uzavretí Zmluvy medzi Zmluvnými stranami, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb sa považujú za dodatok k Zmluve.
5. Podnik poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy, a to ešte predtým ako bude viazaný Zmluvou, ibaže by Záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo Zhrnutie Zmluvy nebudú poskytnuté; uvedené sa nevzťahuje na výlučné poskytovanie Služby komunikácie stroj-stroj (M2M) a poskytovanie prenosu obsahovej Služby. Ak poskytnutie Zhrnutia Zmluvy nebude zo strany Podniku technicky možné pred uzatvorením Zmluvy, Podnik poskytne Zhrnutie Zmluvy takémuto Záujemcovi bezodkladne po jej uzatvorení, pričom v takom prípade je Zmluva platná až dňom, kedy Záujemca preukázateľne potvrdí Podniku po doručení Zhrnutia Zmluvy súhlas s uzatvorením Zmluvy.
6. Ceny Služieb sú stanovené v Zmluve. V prípade, ak cena Služieb nie je v Zmluve uvedená, platí cena uvedená v Cenníku za danú Službu. Ceny sú uvádzané v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty. V prípade stanovenia cien na základe evidencie spotreby v informačnom systéme je Podnik oprávnený zaokrúhľovať výslednú sumu v súlade so zákonom o cenách č. 18/1996 Z. z. v platnom znení.
7. Cenu za Služby uhradí Účastník v lehote splatnosti. V prípade bezhotovostného prevodu na účet Podniku uvedie Účastník príslušný variabilný symbol alebo inak riadne identifikuje platbu, pričom sa cena považuje za uhradenú dňom pripísania riadne identifikovanej platby na účet Podniku.
8. Cena Služby je určená na základe štruktúry plnení tvoriacich Službu a doplnkových plnení. Cena Služby môže zahŕňať aktivačný poplatok, mesačný poplatok za pevne stanovený rozsah plnenia alebo poplatok za rozsah plnenia poskytnutého nad dohodnutý rámec, alebo iný poplatok, pričom uvedené poplatky môžu byť účtované jednorazovo alebo opakovane v mesačných platbách, určené v pevne stanovenej výške alebo môžu závisieť od rôznych kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov alebo iných okolností v závislosti od dohody Zmluvných strán obsiahnutej v Zmluve.
9. Ceny Služieb sú spravidla účtované nasledovne:
   a. poplatky za Služby, ktoré sú určené všeobecne zúčtovacím predpisom (Cenník) sú účtované na začiatku príslušného účtovného obdobia;
   b. poplatky za Služby, ktoré sú stanovené podľa odobratého množstva sú účtované po skončení príslušného účtovného obdobia na základe vyúčtovania vystaveného Podnikom.
10. V prípade aktivácie alebo deaktivácie Služby v priebehu mesiaca sa Služba účtuje alikvotnou mesačnou sadzbou za počet dní v mesiaci, kedy bola Služba aktivovaná. V prípade zmeny Služby a jej ceny v priebehu mesiaca sa Služba účtuje ako súčet alikvotnej mesačnej sadzby pôvodnej Služby a alikvotnej mesačnej sadzby novej Služby. Alikvotná mesačná sadzba sa vypočíta ako súčin mesačnej sadzby a pomeru počtu dní v mesiaci, kedy bola Služba aktivovaná k celkovému počtu dní v mesiaci.
11. Podnik vyhlasuje a Účastník berie na vedomie, že Podnik bude vo vzťahu k sprostredkovaniu Hlasových služieb – VOIP a Televíznych programových služieb prostredníctvom elektronických komunikačných sietí účtovať Účastníkovi len cenu, ktorá bude fakturovaná Podniku zo strany Artos a VNET za služby retransmisie televíznych programov, verejnej telefónnej siete a iných súvisiacich Služieb.
12. Podnik má právo stanoviť jednu cenu pre viac samostatných Služieb spojených do jedného balíka. V súvislosti s vytváraním balíkov sa ceny obsiahnutých Služieb môžu líšiť od cien Služieb, ktoré sú poskytované samostatne.
13. Pravidelne stanovená lehota vyhotovenia vyúčtovania cien za poskytované Služby predstavuje zúčtovacie obdobie, ktoré je spravidla jeden mesiac. Zúčtovacie obdobie priradené Účastníkovi začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných plnení konkrétnemu Účastníkovi a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Podnik po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi vyhotoví vyúčtovací doklad (vyúčtovanie) alebo faktúru, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na odlišnom zúčtovacom období alebo intervaloch zasielania faktúr.
14. Lehota splatnosti faktúry, ktorá je daňovým dokladom, je do 20. dňa kalendárneho mesiaca, prípadne môže Podnik vo faktúre

stanoviť inú lehotu. Podnik zasiela faktúru Účastníkovi na kontaktnú adresu určenú Účastníkom.

15. Podnik má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej časti ceny vyúčtovanej prostredníctvom faktúry, a to za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
16. Ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania Služieb, môže Podnik aj bez súhlasu Účastníka postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku tretej osobe. Toto právo Podniku zaniká, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.
17. Podnik je povinný uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom, ktorý požiadal o uzatvorenie Zmluvy a súčasne predložil doklad preukazujúci totožnosť alebo preukazujúci iné skutočnosti nevyhnutné na uzavretie Zmluvy. V danom prípade môže Podnik odmietnuť uzavretie Zmluvy so Záujemcom iba ak:
    a. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
    b. Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu[1];
    c. Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
18. Sprístupnenie Služieb Účastníkovi vykoná Podnik v lehote uvedenej v Zmluve, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Podnik má právo na úhradu aktivačného poplatku uvedeného v Cenníku alebo v Zmluve. Podnik vytvorí Účastníkovi užívateľský účet najneskôr v deň inštalácie pripojenia a súčasne zabezpečí dodanie a inštaláciu technických a softwarových prostriedkov potrebných pre využívanie Služieb, pokiaľ to umožňuje hardwarové a softwarové vybavenie Účastníka.
19. Podnik sa zaväzuje dodržiavať základné parametre kvality Služieb v súlade s normami vydanými Medzinárodnou telekomunikačnou úniou alebo inými oprávnenými autoritami, v prípade, ak neustanovil v Zmluve vyššie parametre kvality Služieb. Kvalita a dostupnosť poskytovaných Služieb sa môže líšiť v závislosti od geografickej oblasti. Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu spôsobené vonkajšími poveternostnými či fyzikálnymi vplyvmi. Podnik môže pre jednotlivé balíky Služieb alebo iné štrukturálne zoskupenia Služieb stanoviť v Zmluve konkrétne kvalitatívne parametre, ktoré charakterizujú Službu.
20. Podnik počas platnosti Zmluvy bezplatne poskytuje technickú podporu a servisné služby pri používaní Služieb na kontaktnej adrese Podniku uvedenej v Zmluve, a to najmä v rozsahu
    a. preberanie hlásení Účastníka o vadách Služieb;
    b. odstraňovanie porúch Siete a zariadení Siete, odstraňovania vád Služieb;
    c. aktivácia/deaktivácia Služieb (*demontáž zariadenia nepredstavuje deaktiváciu Služby);
    d. dohľad nad kvalitou Siete a Služieb;
    e. poskytovanie poradenstva Účastníkom ohľadom odstránenia drobnej vady Služby;
    f. vykonávanie preventívnych úkonov na predchádzanie porúch.

    Bezplatné poskytnutie vyššie uvedených servisných služieb podľa písm. b) a e) sa vzťahuje iba na vady, ktoré vznikli bez zavinenia na strane Účastníka.
21. Poskytovanie bezplatnej technickej podpory a servisu podľa predchádzajúceho bodu sa nevťahuje na vady, ktoré majú pôvod mimo Siete alebo nie sú pod priamou kontrolou Podniku.
22. V prípade akýchkoľvek vád, ktoré vznikli na základe konania Účastníka, Podnik má právo poskytnúť servisné služby, ktoré budú spoplatnené podľa Cenníka, prípadne na základe dohody Zmluvných strán. V prípade Účastníkom zavinených vád má Podnik právo na náhradu škody, ktorá mu vznikne.
23. Podnik má právo zvoliť vhodný spôsob technickej podpory alebo poskytnutia servisných služieb, a to najmä prostredníctvom zamestnancov Podniku, úkonov tretej osoby alebo prostredníctvom inštrukcii poskytnutých Účastníkovi.
24. Podnik poskytuje:
    a. Služby uvedené v Cenníku aj s príslušnou cenou;
    b. Špeciálne Služby, ktorých poskytovanie si vyžaduje osobitné technické riešenia a ktorých špecifický charakter je obsiahnutý v osobitnej Zmluve.
25. V prípade, ak je Účastníkom Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia a Služby sú poskytované Podnikom na základe jednej Zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacich Zmlúv (z ktorých povahy pri uzavretí vyplýva, že sú na sebe vzájomne závislé), a tieto Služby obsahujú aj Službu prístupu k internetu, je potrebné ich považovať za balík Služieb podľa ust. § 90 ZEK. V danom prípade pre všetky prvky balíka Služieb je Podnik povinný:
    a. zverejňovať
        1. identifikačné údaje o Podniku v rozsahu obchodné meno, identifikačné číslo organizácie alebo rovnocenné registračné číslo pridelené v inom členskom štáte a právnu formu, poštovú adresu sídla poskytovateľa sietí alebo služieb v Európskej únii, a adresu organizačnej zložky v Slovenskej republike (ak má takúto organizačnú zložku zriadenú);
        2. informácie o Službách, najmä:
            - rozsah ponúkaných Služieb a základné vlastnosti každej poskytovanej Služby vrátane minimálnych úrovní kvality Služby a prípadných obmedzení uložených Podnikom v prípade používania poskytovaného koncového zariadenia;
            - štandardné ceny s informáciou o poskytovaných Službách a všetky cenové položky vrátane informácií o komunikačných objemoch, najmä o obmedzeniach využívania dát, počte minút hlasovej komunikačnej Služby alebo počte SMS alebo MMS správ v osobitných cenových plánoch a platných cenách za dodatočné komunikačné jednotky, číslach alebo Službách podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam, všetky druhy užívateľských poplatkov, poplatky za prístup a servisné služby vrátane podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených cenových ponukách, poplatky alebo náklady Koncového užívateľa súvisiace s koncovými zariadeniami;
            - ponúkané Služby záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčné Služby zákazníkom a kontaktné údaje na poskytovanie týchto Služieb;

- štandardné zmluvné podmienky vrátane dĺžky trvania Zmluvy o poskytovaní Služieb, poplatkov za predčasné ukončenie Zmluvy, práv súvisiacich s ukončením poskytovania balíkov Služieb alebo niektorého jeho prvku, a postupov a priamych poplatkov súvisiacich s prenositeľnosťou čísla alebo iných identifikátorov;
- podrobnosti o produktoch a Službách vrátane všetkých funkcií, praktík, politík a postupov a úprav pri poskytovaní Služby osobitne určenej pre Koncových užívateľov so zdravotným postihnutím v súlade s osobitným predpisom, ktorým sa harmonizujú požiadavky na prístupnosť produktov a Služieb;

3. mechanizmy na urovnanie sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje Podnik, a to v zrozumiteľnej, ľahko dostupnej a strojovo čitateľnej podobe a prístupnom formáte pre všetkých Koncových užívateľov vrátane Koncových užívateľov so zdravotným postihnutím. Podnik je povinný informácie sprístupniť v primeranej forme vo svojich obchodných priestoroch. Ak má Podnik webové sídlo, je povinný zverejňovať informácie podľa prvej vety aj na svojom webovom sídle, pričom majú byť dostupné prostredníctvom priameho odkazu z titulnej stránky webového sídla;

b. Poskytnúť Zhrnutie Zmluvy podľa tohto článku bodu 5.

26. Ak má Účastník, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku balíka podľa predchádzajúceho bodu pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek zo Zmlúv podľa predchádzajúceho bodu uzavretá, v dôsledku porušenia Zmluvy Podnikom alebo nedodania Služby, má právo ukončiť Zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom balíka. Právo na jednostranné ukončenie Zmluvy podľa článku IV. tejto Zmluvy sa v prípade podľa predchádzajúceho bodu uplatňuje na všetky prvky balíka.

Článok III
Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Podnik má právo
   a. na úhradu za poskytnutú Službu; v prípade omeškania úhrady má Podnik nárok aj na úrok z omeškania;
   b. na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení;
   c. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z nasledovných dôvodov:
      1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie;
      2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejne dostupnej Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie;
      3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejne dostupnej Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení;
   d. pri získavaní, overovaní a aktualizácii údajov na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov, požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, prípadne overeného výpisu z príslušného registra; pri uzatváraní Zmluvy na účely overenia poskytnutých údajov Koncového užívateľa z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb získavať údaje, a to meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu a miesto podnikania, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na vyššie uvedené účely uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti;
   e. požadovať predloženie čestného vyhlásenia od Záujemcu alebo Účastníka o splnení podmienok pre priznanie statusu Mikropodniku, Malého podniku alebo Neziskovej organizácie, v prípade pochybností Podniku o pravdivosti takéhoto vyhlásenia požadovať predloženie dokladov preukazujúcich pravdivosť;
   f. postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka, ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník, nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku; toto právo Podnik nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva;
   g. kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu Podnikom poskytovaných Služieb a súvisiacich produktov formou zasielania písomností prostredníctvom elektronických komunikácií, a to najmä formou SMS alebo elektronickou poštou, prípadne iným spôsobom na kontaktné adresy poskytnuté Účastníkom v súlade so ZEK a osobitnými právnymi predpismi. Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť používanie jeho údajov podľa tohto odseku, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným Podniku;
   h. vykonávať technické opatrenia, ktorých účelom je zvýšenie bezpečnosti využívania Služieb, a to aj blokovaním alebo iným spôsobom obmedziť používanie alebo prístup ku konkrétnym protokolom alebo adresám.
2. Podnik je povinný:
   a. sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe; základná úroveň rozpisu účtov sa bezplatne zasiela na kontaktnú adresu určenú Účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, ktorá umožňuje jej prijatie, pričom dotknutý Účastník si môže zvoliť aj listinnú podobu, ktorá sa bezplatne zasiela na poštovú kontaktnú adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve;
   b. sprístupniť poradenstvo o tarifách;
   c. v prípade prerušenia alebo obmedzenia Služby poskytnúť minimálnu úroveň Služby v prípade Služby prístupu k internetu;
   d. sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), napr. bezplatné upozornenie v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby;
   e. sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby Podniku;

f. zverejňovať pre Koncových užívateľov aktuálne informácie o i) kvalitatívnych ukazovateľoch Služieb prístupu k internetu, v rozsahu, v akom má kontrolu nad jednotlivými prvkami Siete priamo alebo na základe dohody o úrovni poskytovaných Služieb, ii) opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnakého prístupu Koncových užívateľov so zdravotným postihnutím k Službám. Tým nie je dotknutá povinnosť zverejňovať aktuálne informácie vrátane informácií o špecifikáciách rýchlostí, podľa osobitného predpisu[2];

g. ak je Služba prístupu k internetu alebo verejne dostupná interpersonálna komunikačná Služba účtovaná Účastníkovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia podľa času alebo podľa využitého objemu, Podnik poskytujúci takúto Službu je povinný ponúknuť Účastníkovi prostriedok na monitorovanie a kontrolu využívania každej takto poskytovanej Služby. Tento prostriedok zahŕňa prístup k včasnej informácii o miere spotreby pre každú takúto Službu, ktorá je súčasťou tarifného plánu. Podnik je najmä povinný upozorniť Účastníka, pred dosiahnutím limitov spotreby (ak sú ustanovené), pred ich vyčerpaním a na úplné vyčerpanie týchto limitov spotreby. To neplatí v prípade, že by takýto Účastník výslovne súhlasil s tým, že informácie alebo ich časť mu nebudú poskytnuté;

3. Záujemca má právo:
   a. na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia podľa článku II. bodu 17 týchto Všeobecných podmienok.
4. Účastník má právo:
   a. na poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka;
   b. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom; toto právo si musí uplatniť v príslušnom Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby; uvedený nárok sa nevzťahuje na poskytovanie Služieb prístupu k internetu;
   c. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
   d. na reklamáciu Služby;
   e. na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach;
   f. bezplatne volať na čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112";
   g. bezplatne zasielať SMS na jednotné európske číslo tiesňového volania „112"; to sa nevzťahuje na cudzozemských Účastníkov využívajúcich Služby v mobilnej telefónnej sieti podniku;
   h. ak ide o Účastníka so zdravotným postihnutím, na rovnocenný prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie, aký majú ostatní Koncoví užívatelia.
5. Účastník je povinný:
   a. používať Služby v súlade so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami a so ZEK a inými právnymi predpismi;
   b. platiť riadne a včas odmenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry;
   c. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov;
   d. neposkytovať Služby využívané na základe Zmluvy iným osobám ani neposkytovať prostredníctvom Služieb iné služby a nesprostredkovať poskytovanie Služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku;
   e. oznamovať Podniku bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy zmenu svojich identifikačných a Osobných údajov, zmenu adresy miesta podnikania/sídla Účastníka a elektronickej adresy, prípadne inej adresy označenej ako korešpondenčná adresa na zasielanie písomností, prípadne zmenu telefónneho čísla, názvu/mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných dôležitých údajov;
   f. nezneužívať Služby i) na hromadné zasielanie nevyžiadanej elektronickej komunikácie, napr. e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, ii) na zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu ak z nej nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, na ktorú môžu príjemcu adresovať žiadosť o ukončenie zasielania takýchto správ, iii) na zasielanie veľkého množstvo správ inému Užívateľovi Siete (najmä internetu) bez predchádzajúceho súhlasu adresáta, a to za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok alebo iných adries príjemcu, ktorý je obeťou takýchto praktík, alebo za účelom preťaženia Siete, alebo iv) na zasielanie reťazových správ alebo nabádanie na posielanie takýchto správ, bez ohľadu na to, či má adresát záujem ich prijať, v) používať Služby v rozpore s právnymi predpismi a dobrými mravmi;
   g. zdržať sa i) neoprávneného získavania prístupov do elektronických sietí, systémov a zariadení alebo získavania údajov neoprávneným spôsobom, a to vrátane testovania zabezpečenia akýchkoľvek systémov a pokusov o ich možné prelomenie, ii) neoprávneného modifikovania alebo vymazávania dát, systémov, zariadení iných Užívateľov Siete, mohol urážať alebo inak obťažovať iných Účastníkov Siete alebo užívateľov internetu, iv) zasahovania do zariadenia Podniku (vykonávanie neoprávnenej opravy, úpravy, odpojenia, preinštalovania) alebo prenechania k dispozícii tretej osobe;
   h. zabezpečiť nastavenia Služieb v prípade ak zmení vopred zabezpečené nastavenie, aby bezpečnostná úroveň nebola nižšia ako pôvodne nastavených charakteristík;
   i. zabezpečiť telekomunikačné zariadenie (ktoré nebolo dodané Podnikom), ktoré sa pripája na telekomunikačné zariadenia Podniku, aby malo platné technické a bezpečnostné osvedčenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov, a tiež poskytnúť ochranu zariadeniu patriacemu Podniku pred poškodením, odcudzením, stratou, zničením alebo neoprávnenou manipuláciou;
   j. bezodkladne oznamovať Podniku akékoľvek vady, poruchy alebo iné nedostatky, ktoré Služba vykazuje;
   k. užívať Služby spôsobom a v rozsahu, ktorý nemá za následok i) zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služieb pre ostatných Účastníkov Služby, ani ii) ohrozenie alebo poškodenie Siete;
   l. zaistiť súčinnosť s Podnikom pri inštalácii, servise, odstraňovaní porúch, vybavovaní reklamácií alebo pri iných súvisiacich úkonoch Podniku potrebných na riadne poskytovanie Služby; v prípade neposkytnutia akejkoľvek potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka sa Podnik nedostáva do omeškania s plnením si povinností podľa Zmluvy.

Článok IV
Trvanie, zmena a zánik Zmluvy

1. Zmluvné strany uzatvárajú Zmluvu na dobu určitú uvedenú v Zmluve. V prípade, ak nie je určená doba určitá, Zmluva sa v predmetnom rozsahu danej Služby uzatvára na dobu neurčitú.
2. Zmluva nadobudne platnosť v deň jej uzatvorenia, t.j. podpisom oboma Zmluvnými stranami, ak Podnik poskytol Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, Zhrnutie Zmluvy podľa článku II. bodu 5 týchto Všeobecných podmienok. Záujemca môže podpísať Zmluvu aj prostredníctvom splnomocnenej osoby, ktorá je povinná predložiť splnomocnenie Záujemcu s úradne overeným podpisom. Podnik je oprávnený si vyžiadať od fyzickej osoby doklad preukazujúci spôsobilosť konať v mene Záujemcu. Ak z technických dôvodov nie je možné Zhrnutie Zmluvy poskytnúť pred jej uzatvorením, poskytne ho Podnik takémuto Záujemcovi bezodkladne po jej uzatvorení, pričom Zmluva nadobúda platnosť dňom, kedy Záujemca alebo Účastník preukázateľne potvrdí Podniku po doručení Zhrnutia Zmluvy svoj súhlas s uzatvorením Zmluvy.
3. Účastník je oprávnený požiadať Podnik o vykonanie zmeny v Zmluve v súlade s jeho právami a povinnosťami vyplývajúcimi z týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy.
4. Zmluvné strany sa môžu kedykoľvek počas platnosti Zmluvy dohodnúť na zmene obsahu Zmluvy, ktorá bude zaznamenaná v písomnej forme, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v súvislosti so zmenou adresy miesta podnikania alebo sídla Účastníka, alebo v súvislosti so zmenou fakturácie.
5. Podnik má právo jednostranne uskutočniť zmenu Zmluvy alebo akejkoľvek prílohy Zmluvy, na základe Zmluvy a v súlade s platnými právnymi predpismi. Tým nie je dotknuté právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy podľa nasledujúceho bodu.
6. Podnik je povinný oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok Účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od Zmluvy, ktoré prislúcha Účastníkovi, a to bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady. Právo odstúpiť od Zmluvy Účastník nemá v prípade, ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré
   a. sú výhradne v prospech Účastníka;
   b. sú výlučne administratívneho charakteru;
   c. nemajú negatívny vplyv na Účastníka; alebo
   d. vyplývajú z osobitného predpisu.

   V prípade výlučného poskytovania Služieb komunikácie stroj-stroj (M2M) sa právo odstúpiť od Zmluvy vzťahuje iba na Účastníka, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia. Právo odstúpiť od Zmluvy sa nevzťahuje na poskytovanie interpersonálnych komunikačných Služieb nezávislých od čísel.
7. Platnosť Zmluvy môže zaniknúť:
   a. dohodou Zmluvných strán;
   b. výpoveďou Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou, ak tak určuje Zmluva alebo ZEK;
   c. odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou;
   d. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá (s výnimkou Zmlúv, v ktorých bola uzavretá dohoda o automatickej prolongácii) ;
   e. smrťou alebo zánikom Účastníka.
8. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady:
   a. v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy Účastníkovi podľa bodu 6 tohto článku;
   b. v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Účastníka, ak Podnik ani po opakovane uznanej reklamácii neposkytuje Služby v súlade so Zmluvou; toto právo na odstúpenie sa nevzťahuje na Služby prístupu k internetu;
   c. v lehote jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie, ak Podnik neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie (v zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní).

   Ak má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy, pred ukončením doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, má Podnik právo žiadať od Účastníka kompenzáciu za koncové zariadenie poskytnuté za zvýhodnených podmienok, na základe tejto Zmluvy alebo inej s ňou súvisiacej zmluvy ako závislej zmluvy, ak sa Účastník rozhodne si predmetné koncové zariadenie ponechať. Výška kompenzácie za zariadenie nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia Zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za Služby poskytované podľa Zmluvy, ktoré by mal Účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, podľa toho, ktorá suma je nižšia. V prípade výlučného poskytovania Služieb komunikácie stroj-stroj (M2M) sa tento bod vzťahuje iba na Účastníka, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia.
9. Odstúpenie od Zmluvy uzavretej na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, bez splnenia podmienky podľa bodu 8 tohto článku, sa považuje za porušenie povinnosti Účastníka. V takom prípade je Účastník povinný zaplatiť Podniku sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v Špecifikácii príslušnej Služby za počet mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v Špecifikácii pri danej Službe.
10. V prípade Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú má Účastník právo vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe Zmluvné strany, a to jeden mesiac. Začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.
11. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:
    a. opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
    b. nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
    c. pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí;
    d. opakovane používa verejne dostupnú Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania;
    e. opakovane porušuje podmienky Zmluvy;
    f. podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi.

12. Odstúpením od Zmluvy sa zrušuje Zmluva ku poslednému dňu mesiaca, v ktorom bolo doručené oznámenie o odstúpení.
13. Zmluva, ktorá bola uzatvorená na dobu určitú, sa automaticky predlžuje na dobu neurčitú, ak žiadna zo Zmluvných strán písomne neoznámi druhej Zmluvnej strane, že trvá na ukončení platnosti. Podnik pred automatickou prolongáciou podľa tohto bodu, informuje Účastníka o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená a o spôsobe akým možno Zmluvu vypovedať, a to najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená. Tento bod sa nevzťahuje na poskytovanie interpersonálnych komunikačných Služieb nezávislých od čísel a na prenosové Služby používané na poskytovanie Služby komunikácie stroj-stroj (M2M). Podnik súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne Účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za Služby, ktoré Účastníkovi poskytuje. Podnik poskytne následne uvedené informácie Účastníkovi raz ročne.
14. Účastník má právo kedykoľvek po predĺžení doby trvania Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu vypovedať Zmluvu o poskytovaní Služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, okrem poplatkov za poskytovanie Služby.
15. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť záväzky voči Podniku za poskytnuté Služby.
16. Zánikom Zmluvy nevzniká Účastníkovi právo na vrátenie aktivačných alebo zriaďovacích poplatkov.
17. Ukončenie platnosti Zmluvy nespôsobuje zánik práv a povinností, z ktorých povahy vyplýva, že musia byť zachované aj naďalej, a to najmä ustanovenia o telekomunikačnom tajomstve, sankciách a zodpovednosti za škodu a spôsobe riešenia prípadných sporov medzi Zmluvnými stranami.

Článok V
Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo na reklamáciu kvality Služby a správnosti faktúry na základe ust. § 91 a nasl. ZEK.
2. Účastník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny Služby za čas neposkytovania Služby, ktoré bolo zavinené Podnikom, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby; nevzťahuje sa na poskytovanie Služieb prístupu k internetu.
3. Účastník je povinný si uplatniť reklamáciu písomne v sídle Podniku v lehote 30 dní od zistenia vady poskytnutej Služby alebo doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie. V reklamácii Účastník uvedie svoje identifikačné údaje, telefónne číslo a predmet reklamácie so zrozumiteľným opisom.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Podnik umožní Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
5. Podnik oznámi Účastníkovi výsledok vybavenia reklamácie na trvanlivom nosiči do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie, v zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení informovať Účastníka na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Účastník zvolí spôsob, ktorým ho má Podnik informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, podnik mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie Podniku.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejne dostupnej Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejne dostupnej Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejne dostupnej Služby za celé obdobie využívania Služby.
7. Účastník má právo na podanie sťažnosti o dodržiavaní práv a povinností stanovených v článku 3 ods.1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu, a to na kontaktnú adresu Podniku telefonicky, elektronickou poštou alebo v listovej forme doručenej v listovej forme na adresu Podniku.

Článok VI
Všeobecné ustanovenia

1. V prípade, ak Účastník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností, alebo telefónne číslo, alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie Účastníka, súčasne tým, dáva súhlas, aby mu na uvedené adresy, resp. telefónne čísla, boli zasielané informácie, oznámenia, žiadosti, upomienky, výpovede, odstúpenia a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, hesiel, autentifikačných prostriedkov potrebných na aktivovanie alebo užívanie Služby. Za doručenú písomnosť podľa prvej vety tohto bodu sa považuje každá písomnosť, ktorá bola odoslaná na adresu uvedenú Účastníkom.
2. Faktúry sú doručované Účastníkovi v elektronickej podobe (ďalej len „elektronická faktúra") na kontaktnú e-mailovú adresu určenú Účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou. Účastník udeľuje Podniku súhlas v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, aby Podnik vyúčtoval Služby poskytnuté na základe Zmluvy elektronickou faktúrou. Elektronická faktúra sa považuje za daňový doklad v zmysle právnych platných predpisov. Účastník zároveň vyhlasuje, že má výlučný prístup k uvedenej e-mailovej adresu a dbá na jej zabezpečenie na predchádzanie úniku obchodného tajomstva z poštovej schránky alebo odcudzenia či zneužitia Účastníkom využívaného zariadenia obsahujúceho danú poštovú schránku. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr alebo iných písomností, alebo prípadné nedoručenie elektronickej faktúry. V prípade pochybností sa vystavená elektronická faktúra považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní od preukázaného odoslania Účastníkovi.
   V prípade, ak si Účastník zvolí doručovanie faktúry v listinnej podobe, uvedie v záhlaví Zmluvy jeho poštovú kontaktnú adresu.
3. Zmluvné strany sa zaviazali zachovávať telekomunikačné tajomstvo, ktoré môže byť obsiahnuté v zmluvách, faktúrach,

oznámeniach, alebo iných formách, ktoré Podnik zašle Účastníkovi. Podnik je oprávnený dočasne zaznamenávať a uchovávať obsah prenášaných správ týkajúcich sa Služieb, ktoré si Účastník objednal alebo aktivoval, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie takejto Služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník alebo Podnik.

4. Koncové a technické zariadenia potrebné na užívanie Služieb sú vo vlastníctve Podniku, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Sú spravované Podnikom a Účastník nemá právo administratívneho prístupu alebo konfigurácie týchto zariadení nad rámec bežného používania v rámci Služby.
5. Podnik zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok s výnimkou prípadov, keď preukáže, že škodu nezavinil alebo porušenie povinnosti v dôsledku ktorého vznikla škoda bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Podniku. Náhrada škody predstavuje povinnosť Podniku vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas neposkytovania Služby alebo vadného poskytovania Služby. Účastník má právo na uvedenú náhradu v lehote troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby.
6. Podnik nezodpovedá za:
   a. škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby v dôsledku fyzikálnych, poveternostných alebo iných udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu;
   b. škody spôsobené obsahom prepravovaných správ a informácií;
   c. škody spôsobené v prostredí internetu, a to napr. poškodenie údajov alebo prenášaných dát;
   d. škody spôsobené rozhodnutím príslušného štátneho orgánu.
7. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody a ušlý zisk.
8. Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok s výnimkou prípadov, keď preukáže, že škodu nezavinil alebo porušenie povinnosti v dôsledku ktorého vznikla škoda bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Účastníka. Podnik má nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 150,- EUR za porušenie povinností Účastníka stanovených v článku III. v bode 5 písm. d), f), g), i); týmto nie je dotknutý nárok Podniku na náhradu škody.
9. Podnik dáva na vedomie Účastníkovi, že poskytovanie Služieb môže byť zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií, pričom kvalitatívne parametre jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby môžu závisieť tiež od parametrov koncových zariadení, prípadne iných zariadení, ktoré sú potrebné na poskytovanie jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby. Pre poskytovanie niektorých plnení Služby v rámci určitých parametrov, môžu byť stanovené ďalšie podmienky, pričom v prípade, že nie je splnená niektorá z podmienok, nezodpovedá Podnik za to, že sa niektoré z plnení tvoriacich súčasť Služby nebude poskytovať vôbec alebo sa bude poskytovať v nižšej kvalite, ako v prípade, že boli splnené všetky podmienky.
10. Základné podmienky poskytovania Služieb:
    a. koncový bod siete má dostatočné pokrytie rádiovým signálom infraštruktúry Siete a nenastala skutočnosť objektívne znemožňujúca prenos signálu;
    b. výstupné zariadenie je vhodné na pripojenie do Siete a schválené príslušným orgánom na používanie v Slovenskej republike a určené Podnikom na užívanie Služby (a zároveň je toto koncové telekomunikačné zariadenie správne nastavené a nakonfigurované), pričom v prípade, že Účastník nezískal koncové telekomunikačné zariadenie od Podniku, IMEI výstupného zariadenia bolo Účastníkom oznámené Podniku.
11. Informácie, oznámenia, odstúpenie od Zmluvy, faktúry alebo iné písomnosti sa považujú za oznámené dňom doručenia písomnosti Podniku alebo Účastníkovi.

Článok VII
Spracúvanie Osobných údajov

1. Podnik spracúva Osobné údaje poskytnuté Účastníkom v Zmluve a v rámci zmluvného vzťahu na účel plnenia Zmluvy. Podnik spracúva najmä základné údaje Účastníka na základe zákonnej požiadavky v rozsahu danom čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (ďalej aj ako „Nariadenie GDPR") a ust. § 13 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov") ako aj údaje kontaktných, resp. oprávnených osôb ustanovených Účastníkom na základe ochrany oprávnených záujmov Podniku - pre identifikáciu kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien, počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.
2. Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať Osobné údaje alebo zverejniť Osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v uvedené ako oprávnené osoby v zmluvnej dokumentácii, v rozsahu uvedenom zmluvnej dokumentácii pre potreby plnenia Zmluvy a ochrany oprávnených záujmov Podniku v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) a f) Nariadenia GDPR, najmä za účelom identifikácie Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít súvisiacich so zmluvným vzťahom, a Podnik je oprávnený spracúvať tieto údaje, ako aj údaje oprávnených osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v zmluvnej dokumentácii uvedené ako oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že dotknuté osoby plne informoval o poskytnutí ich Osobných údajov Podniku a poskytol im všetky informácie v zmysle Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov. Každú zmenu Osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku písomnou formou alebo prostredníctvom linky zákaznickej podpory Podniku, pričom Účastník je povinný každú oznámenú novú kontaktnú/oprávnenú osobu informovať o poskytnutí jej Osobných údajov Podniku a poskytnúť jej všetky informácie v zmysle čl. 13 Nariadenia GDPR.
3. Podnik je v zmysle ZEK oprávnený vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a Služieb, Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom Účastník je oprávnený takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť v zmysle ust. § 27 Zákona o ochrane osobných údajov.
4. Ďalšie informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania Osobných údajov, dobe ich uchovávania, právach dotknutých osôb

a iné zásady ochrany Osobných údajov zverejňuje Podnik na svojom webovom sídle na podstránke Ochrana osobných údajov, kde tiež zverejňuje informácie o určení zodpovednej osoby na ochranu Osobných údajov a jej ďalšie kontaktné údaje.

Článok VIII
Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi Zmluvnými stranami Zmluvou výslovne neupravené sa spravujú týmito Všeobecnými podmienkami, ustanoveniami právnych predpisov platných v Slovenskej republike, najmä ustanoveniami ZEK.
2. Prípadné spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou budú prednostne riešené mimosúdnou cestou, a to spoločnou dohodou. Ak nedôjde k dohode, Zmluvné strany sú oprávnené riešiť spor pred Rozhodcovským súdom slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Účastník má právo predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky návrh na mimosúdne riešenie sporu týkajúceho sa reklamačného konania s ktorého výsledkom alebo spôsobom vybavenia nesúhlasí. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom príslušným na mimosúdne riešenie sporov, ktoré vznikli v oblasti upravenej ZEK, a to podľa ust. § 127 ZEK.
   Návrh obsahuje a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj adresu elektronickej pošty a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba – podnikateľ, b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo organizácie a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba, c) názov a sídlo Podniku, d) predmet sporu, e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, návrh riešenia sporu.
   K návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie užívateľovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Podnikom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
4. Neplatnosť alebo nevykonateľnosť niektorých ustanovení týchto Všeobecných podmienok alebo Zmluvy nemá za následok neplatnosť alebo nevykonateľnosť celej Zmluvy alebo Všeobecných podmienok. Ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Podnik v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie Všeobecných podmienok novým ustanovením, ktorého účel sa bude čo najbližšie približovať pôvodnému ustanoveniu.
5. Všeobecné podmienky ostávajú v platnosti v čase platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom založeného Zmluvou, a to aj po skončení Zmluvy až do konečného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
6. Tieto Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnom dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
7. Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú aj na všetky Zmluvy, ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok od dátumu platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok.
8. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 4.12.2022.

---

[1] Napríklad § 171 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, § 25a zákona č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v znení zákona č. 718/2004 Z. z.) v znení neskorších predpisov, § 52 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

[2] Čl. 4 ods. 1 písm. d) nariadenia (EÚ) 2015/2120 v platnom znení

Podnik:

V Skalici, dňa 8.10.2026

[redacted]

EHS, s.r.o.
Ing. Tomáš Ujhelyi, konateľ

Účastník:

V Skalici , dňa 8.10.2026

ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SENICA, n.o.
Štefánikova 1598/11B
905 01 SENICA
- 1 -

[redacted]

Zariadenie sociálnych služieb Senica, n. o.