

# Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

(„ďalej len Všeobecné podmienky“)

vydané podľa §44, zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

## Článok I Úvodné ustanovenia

1. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb (ďalej len „elektronická služba“) medzi spoločnosťou SiNET & ZipserNet s.r.o. (ďalej len „poskytovateľom“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré sú užívateľmi elektronickej komunikačných služieb (ďalej len „užívateľia“) a vstupujú do zmluvných vzťahov s poskytovateľom. Všeobecné podmienky sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet (ďalej len „Zmluva“).
2. Spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. (ďalej len „poskytovateľ“) poskytuje služby Internetu prostredníctvom svojej elektronickej komunikačnej siete (ďalej len „sieť SiNET“), ktorá pozostáva z:
  - komunikačných zariadení a serverov prevádzkovaných spoločnosťou SiNET & ZipserNet s.r.o.
  - prostriedkov pre zabezpečenie riadenia a kontroly komunikačných zariadení tejto dátovej siete
  - prostriedkov na prechod z alebo do iných dátových sietí zabezpečujúcich prístup k sieti Internet
3. „Služby Internetu“ je verejná elektronickej komunikačná služba na komerčné poskytovanie prenosu digitálnych údajov ako sú textové, dátové, obrazové, zvukové a iné informácie v digitálnej forme prostredníctvom siete SiNET a ďalších elektronickej komunikačných sietí iných poskytovateľov.
4. „Prístup na Internet“ je súhrn technických prostriedkov siete SiNET, ktoré umožňujú užívateľovi prístup k službám dostupným na Internete. Koncové zariadenie netvorí súčasť prístupu na Internet.
5. „Aktivácia služby“ je vykonanie takej konfigurácie siete SiNET, ktorá umožní pripojiť koncové zariadenie užívateľa a umožniť ho udržiavať v aktívnom stave počas poskytovania služieb Internetu.
6. „Bod prístupu“ je miesto, v ktorom je umožnené pripojiť sa na sieť SiNET.
7. „Obchodné miesto“ je obchodný priestor, v ktorom spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. ponúka poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb.

## Článok II Zmluva o poskytovaní služieb Internetu

1. Poskytovateľ poskytuje služby na základe Zmluvy uzavretej s užívateľom. Poskytovateľ a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zákone č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, v Zmluve o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb, v týchto Všeobecných podmienkach a v tarife (Cenníku) na sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „tarifa siete SiNET“).
  2. Podstatnými náležitosťami Zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb sú dojednaný druh verejnej elektronickej služby, miesto alebo spôsob jej poskytovania, doba, po ktorú sa bude poskytovať a cena. Ak doba nie je v Zmluve určená, platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas. Ak nie je cena dojednaná v Zmluve výslovné, platí, že sa na ňu vzťahuje tarifa (Cenník) siete SiNET.
  3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb Internetu je, že záujemca požiadajú o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a tarifu (Cenník) siete SiNET, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľom a súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v informačnom systéme poskytovateľa.
  4. K uzavretiu písomnej Zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán na tlačive poskytovateľa predloženom záujemcom na obchodnom mieste poskytovateľa.
  5. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Ak nie je v Zmluve uvedená určitá doba, platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
  6. V prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzatvorená z doby určitej na dobu neurčitú.
  7. Zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb podpisuje priamo užívateľ alebo jeho splnomocnený alebo zákony zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom, alebo overenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu o pripojení jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do príslušného obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho zástupcu na plnomocenstve musí byť úradne overený.
  8. Zmluva o sprostredkovaní prístupu k sieti Internet zaniká:
    - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená
    - b) dohodou zmluvných strán
    - c) výpoveďou
    - d) zrušením
    - e) smrťou alebo zánikom užívateľa
  9. Užívateľ môže Zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb uzatvorenú na dobu neurčitú vypovedať bez udania dôvodu.
  10. Poskytovateľ môže Zmluvu o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb vypovedať:
    - a) ak užívateľ neoprávnené zasiahne do verejného telekomunikačného zariadenia, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
    - b) ak užívateľ nezaplatil splatnú cenu za poskytnuté alebo požadované elektronickej služby ani do 45 dní po dni splatnosti faktúry
    - c) ak pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená, a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí
    - d) ak užívateľ používa verejnú elektronickej službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania
    - e) ak poskytovateľ ďalej nemôže poskytovať verejnú elektronickej službu v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
  11. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
  12. Pri výpovedi podanej užívateľom môže dôjsť k ukončeniu poskytovania služieb najskôr až po minimálnej dobe poskytovania elektronickej komunikačných služieb dohodnutej v zmluve, inak je účtovaný poplatok za predčasné ukončenie poskytovania služieb vo výške trojnásobku ceny objednaných mesačných služieb (ak nie je v zmluve dohodnuté inak).
  13. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je užívateľom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb. Zmluva taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola užívateľom. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtvého alebo zanikol, zastaviť mu poskytovanie služieb Internetu.
  14. K zmene v osobe užívateľa môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve o poskytovaní služieb Internetu, podpísaného:
    - a) užívateľom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb
    - b) novým užívateľom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a
    - c) poskytovateľom
- Na uzavretie takéhoto dodatku k Zmluve o poskytovaní elektronickej komunikačných služieb nemá užívateľ právny nárok.

## Článok III Ethernet pripojka

1. Zriadením ethernet pripojky sa rozumie vybudovanie potrebného pripojného vedenia od uzla siete SiNET po koncový bod siete SiNET nachádzajúci sa na vopred dohodnutom mieste v priestoroch, ku ktorým má užívateľ právo užívania a aktivácia príslušnej služby siete SiNET. Pripojné vedenie môže pozostávať z káblového vedenia, mikrovlnnej trasy alebo z iných prenosových systémov alebo ich kombinácie. Vybudované pripojné vedenie až po koncový bod (vrátane) zostáva vo vlastníctve poskytovateľa, aj keď užívateľ uhradil príslušnú cenu za zriadenie (aktiváciu) v zmysle tarify (Cenníka) siete SiNET.
2. Ethernet pripojka je ukončená zvyčajne konektorom RJ-45 (zásuvka), ktorý tvorí bod prístupu do siete SiNET, a na ktorom sa poskytujú služby siete SiNET.
3. Ethernet pripojka umožňuje užívateľovi vysielanie a prijímanie dátových signálov až do rýchlosti 100 Mbit/s prostredníctvom sieťovej ethernet karty osadenej v koncovom zariadení užívateľa, zvyčajne počítači užívateľa. Skutočná priepustnosť dátových signálov je závislá od zvoleného typu poskytovanej služby.
4. Poskytovateľ prideliť v súlade so svojím číslovacím plánom ku každej ethernet pripojke jednu alebo viac IP adries (podľa typu služby), ktoré je nutné nastaviť v koncovom zariadení užívateľa pre správne fungovanie spojenia.

## Článok IV Práva a povinnosti užívateľa

1. Užívateľ má právo:
  - a) na uzavretie zmluvy s poskytovateľom
  - b) poskytnutie verejnej elektronickej komunikačnej služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa tarify (Cenníka) siete SiNET
  - c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle článku 8 týchto Všeobecných podmienok,
  - d) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služieb Internetu v prípade zavinienia zo strany poskytovateľa, za podmienok a v rozsahu stanovených v tarife (Cenníku) siete SiNET; toto právo musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa v zákonnej lehote do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká

e) na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby  
f) stanoviť svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči poskytovateľovi. S touto osobou sa riešia všetky technicko-administratívne zmeny, najmä odovzdávanie a zmena prístupových kódov a hesiel a technické parametre poskytovaných služieb.

2. Užívateľ je povinný:

- a) užívať služby elektronickej komunikačnej siete SiNET iba v súlade so zákonom o elektronickej komunikácii, príslušnou Zmluvou o pripojení týmto Všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - b) platiť cenu za zariadenie a poskytnutú alebo požadovanú službu v súlade so Zmluvou, týmto Všeobecnými podmienkami a tarifou (Cenníkom) siete SiNET,
  - c) používať iba schválené koncové telekomunikačné zariadenia
  - d) užívať elektronickej komunikačnej siete SiNET tak, aby zbytočne neobťažoval ostatných užívateľov, najmä sa zdrží rozosielenia nevyžadovanej elektronickej pošty a pokusov o prienik do cudzích počítačových sietí.
  - e) užívať elektronickej komunikačnej siete SiNET iba takým spôsobom, ktorý nie je v rozpore so zákonmi Slovenskej republiky.
  - f) užívať poskytované služby iba pre svoje potreby s vykonaním takých opatrení, ktoré znemožnia použitie služieb treťou - neoprávnenou osobou.
  - g) zaoberať sa s prideleným prístupovým menom a heslom takým spôsobom, aby nedošlo k vyrazeniu hesla a jeho zneužitiu. V opačnom prípade je povinný znášať všetky škody, ktoré vznikli takýmto zneužitím.
  - h) pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je povinnosťou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalácia šifrovacieho softwaru).
  - i) ihneď ohlásiť poskytovateľovi poruchy, ktoré vzniknú pri poskytovaní služieb
  - j) umožniť prístup k poskytovaným službám a dovoliť za dodatočnú úhradu výdavkov s tým spojených ich použitie pracovníkom poskytovateľa, ktorí potrebujú telefónne a internetové spojenie pri výkone svojej práce a riadne sa preukáza, pričom pracovníci budú takého spojenie používať v minimálnej možnej miere potrebnej iba na odstránenie závady alebo sprevádzkovanie spojenia
  - k) neodkladne písomne nahlásiť akúkoľvek zmenu na strane svojej zodpovednej osoby. V opačnom prípade je povinný znášať všetky škody, ktoré mohli vzniknúť oneskoreným nahlásením.
3. Užívateľ nesmie na základe týchto Všeobecných podmienok a k nim príslušajúcej Zmluve sprostredkovať prístup do siete Internet ďalším fyzickým alebo právnickým osobám bez písomného súhlasu poskytovateľa.
4. Užívateľ je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov poskytovateľa do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne užívateľovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti poskytovateľa, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu užívateľovi ani len čiastočne uhradiť.
5. Užívateľ je povinný využívať služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, písomnými návodmi a pokynmi poskytovateľa
6. Užívateľ ako fyzická osoba je povinný využívať služby výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb bývajúcich s ním v spoločnej domácnosti. Užívateľovi ako právnickej osobe alebo fyzickej osobe - podnikateľovi sa zakazuje využívať služby iným spôsobom ako pre vlastné potreby.
7. Užívateľ nesmie poskytovať a/alebo umožniť využívať služby tretím osobám, s výnimkou podľa bodu 5. tohto článku Všeobecných podmienok, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia.

## **Článok V Práva a povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú verejnú elektronickej komunikačnej služby podľa ust. §43 ods. (1), písm. a. zákona č. 351/2011 Z.z. a podľa tarify (Cenníka) siete SiNET,
- b) na náhradu škody spôsobenej užívateľom na sieti SiNET a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve poskytovateľa,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom, ak poskytovateľ verejnej elektronickej služby v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné
- d) odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom, ak záujemca nechce pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania verejných elektronickej služieb, a ak nepredloží všetky doklady požadované poskytovateľom na jej uzavretie. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy tiež v prípade, ak záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Zmluve o poskytovaní služieb Internetu, vo Všeobecných podmienkach a tarife (Cenníku) siete SiNET, pretože je dlžníkom poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku, alebo ak poskytovateľ už predtým odstúpil od Zmluvy, alebo Zmluvu z tohto dôvodu vypovedal.
- e) dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:
  - i) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
  - ii) nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní elektronickej služieb,
  - iii) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
  - iv) porušenia zmluvných podmienok zo strany užívateľa

- f) vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení siete SiNET, pokiaľ ich uznajú za nevyhnutné a prípustné,
  - g) účtovať ceny v zmysle tarify (Cenníka) siete SiNET za obnovenie poskytovania služieb Internetu, ktorá bola dočasne prerušená v zmysle bodu 1. písm. e) ods. i) alebo ii) tohto článku.
2. Poskytovateľ je povinný:
- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej elektronickej služby, ak niet dôvodu na jej odmietnutie
  - b) predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných verejných elektronickej služieb, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - c) neustále udržiavať svoju sieť v prevádzkyschopnom stave a zabezpečiť funkčnú medzinárodnú a národnú konektivitu.
  - d) oznámiť užívateľovi všetky potrebné technické a konfiguračné parametre, ktoré sú nutné na nastavenie užívateľovho počítača alebo modemu, prípadne iného koncového telekomunikačného zariadenia, ktoré prevádzkuje užívateľ.
  - e) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť užívateľom elektronickej služieb buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní elektronickej služieb. Výnimku tvoria pravidelné profylaktické odstávky v trvaní 1 hodina/týždeň, zvyčajne v čase slabej prevádzky.
  - f) v prípade neplánovaných výpadkov a porúch je poskytovateľ povinný vynaložiť maximálne úsilie na ich urychlené odstránenie a pokiaľ je to možné, tak oznámi túto skutočnosť bez meškania užívateľovi.
  - g) vrátiť pomerne časť ceny za tú časť doby neposkytovania Služieb Internetu, ktorá prekročila hodnotu časovej dostupnosti služby definovanej v tarife v prípade zavinenia zo strany poskytovateľa, v rozsahu podľa tarify siete SiNET a za podmienok stanovených v tarife siete SiNET a v týchto Všeobecných podmienkach.

## **Článok VI Cena, platobné podmienky a tarification**

1. Sadzby cien za poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných verejných telekomunikačných služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú sú uvedené a užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným tarifou (Cenníkom) siete SiNET. Tarifa (Cenník) siete SiNET je verejná listina a je prístupná na Internetovej adrese <http://www.sinet.sk/cennik>.
2. Všetky ceny za verejné elektronickej komunikačné služby a ostatné služby poskytnuté užívateľovi zo strany poskytovateľa sú užívateľovi vyúčtované faktúrou (ďalej len "vyúčtovanie"). Faktúra za poskytnuté alebo požadované služby sa vystavuje za obdobie mesiaca alebo obdobia určeného v Zmluve.
3. Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované elektronickej služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní, resp. upomienke. Záväzok užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet poskytovateľa s uvedením správneho variabilného symbolu.
4. V prípade omeškania užívateľa s platením akéhokoľvek peňažného záväzku môže poskytovateľ fakturovať užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania do doby uhradenia dlžnej čiastky.
5. Poskytovanie elektronickej komunikačných služieb podlieha v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej zákonom.
6. Cena pre služby pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená iba paušálnou cenou, ktorej výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.
7. Užívateľ zodpovedá za všetky prenesené dáta uskutočnené zo svojho bodu prístupu do siete SiNET využívaného na poskytovanie verejných elektronickej služieb v zmysle Zmluvy bez ohľadu na osobu, ktorá takýto prenos vyžiadala a je povinný zaplatiť poskytovateľovi cenu za užívanie takto poskytovaných alebo požadovaných verejných elektronickej služieb.
8. Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu za poskytované alebo požadované verejné elektronickej komunikačné služby.
9. Pri prerušení poskytovania služieb z dôvodu poruchy, pokiaľ užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, vráti poskytovateľ užívateľovi pomerne časť už zaplatenie mesačnej ceny za poskytnutie verejnej elektronickej služby spôsobom určeným v tarife (Cenníku) siete SiNET. Podmienkou je, že užívateľ ohlási takéto prerušenie u poskytovateľa a uplatní si písomne svoje právo na vrátenie pomernej časti ceny u poskytovateľa v zákonnej lehote do troch mesiacov, inak toto právo zaniká. Doba prerušenia poskytovania verejnej elektronickej služby sa počíta od chvíle, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a poskytovateľom overené, až do chvíle obnovenia poskytovania služby.
10. Pri dočasnom prerušení poskytovania služieb z dôvodu jej zneužívania užívateľom alebo nezaplatenia splatnej ceny nemá užívateľ právo požadovať vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie požadovanej verejnej elektronickej služby.
11. Užívateľ je povinný uhradiť cenu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil užívateľ, tretia osoba alebo automatický systém.

12. Ak Zmluva nebude trvať po dobu, ktorou je podmienené poskytnutie zľavy, tak užívateľ stráca nárok na poskytnutú zľavu. V takom prípade je užívateľ povinný zaplatiť sankciu vo forme pokuty uvedenej v tarife. V prípade, že tarifou nie je stanovená pokuta, tak je užívateľ povinný doplatiť všetky neoprávnené prijaté zľavy. Pokutu alebo neoprávnené prijaté zľavy je užívateľ povinný uhradiť jednorazovo na základe faktúry vystavenej poskytovateľom.

13. Pre prípad, ak Zmluva dohodnutá na dobu určitú nebude trvať po dohodnutú dobu, sa užívateľ zaväzuje uhradiť poskytovateľovi popri cene za poskytovanie služby, ako aj popri ostatných cenách a/alebo cenách dohodnutých v Zmluve alebo na základe Zmluvy a okrem zmluvných pokút uvedených v ustanovení bodu 14. týchto Všeobecných podmienok aj osobitnú sumu vo výške platieb, ktoré je poskytovateľ zaviazaný uhradiť tretím osobám za obdobie po zániku Zmluvy z titulu zaniknutej Zmluvy alebo v súvislosti so zánikom Zmluvou, pokiaľ poskytovateľ užívateľovi do jedného roka po zániku Zmluvy oznámi, že uhradenie takejto sumy od užívateľa požaduje. Užívateľ sa zaväzuje predmetnú sumu uhradiť jednorazovo na základe faktúry vystavenej poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený doručiť užívateľovi takúto faktúru najskôr spolu s oznámením o uplatnení úhrady predmetnej sumy zasielaným užívateľovi v zmysle tohto bodu Všeobecných podmienok.

## **Článok VII**

### **Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre, je poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu, alebo nastavením koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete poskytovateľa alebo siete Internet.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelné pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak poskytovateľ na sieť a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojej webovej stránky s cieľom transparentného informovania záujemcu a užívateľa o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb.
5. Ak poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, užívateľ je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, užívateľ je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Užívateľ je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využitelná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako je pre službu stanovená v Zmluve alebo jej súčiastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčiastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá časová dostupnosť. Toto právo musí užívateľ uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.
9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku sklidového rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva užívateľa týmto nie sú dotknuté.
10. 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 a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.
11. 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 užívateľovi prístup k otvorenému internetu.
12. Ak poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom užívateľa informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
13. 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 užívateľovi poskytuje, na žiadosť užívateľa je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať užívateľovi prístup do internetu bez uvedených blokovanií.
14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:
  - a) 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 (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.
  - b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.
  - c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať užívateľ k dispozícii
    - pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
    - pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
  - d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:
    - pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,
    - pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.
15. 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. Užívateľ 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.
16. Poskytovateľ užívateľa 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.
17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.
18. Ak bude užívateľ 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 vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú užívateľovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
19. 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 jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má užívateľ nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva poskytovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou; odpoveď na sťažnosť zasiela poskytovateľ užívateľovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## **Článok VIII**

### **Zodpovednosť užívateľa**

1. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku, a aby neoprávnené nezasahoval do poskytovania verejných elektronických služieb a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávnym užívaním tretej osoby. Za takúto škodu nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť.
2. Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho koncovom alebo prenosovom telekomunikačnom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ poskytovateľovi spôsobí.
3. Škoda sa uhrádza v peniazoch, ak však o to poskytovateľ požiada a ak je to možné a účelné, užívateľ uhradí škodu uvedením do predošlého stavu.
4. Užívateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadanej pošty alebo iným neoprávneným konaním.
5. Užívateľ zodpovedá za obsah svojich www stránok
6. V ostatnom sa na zodpovednosť užívateľa voči poskytovateľovi vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a Obchodného zákonníka.

## **Článok IX**

### **Zodpovednosť poskytovateľa**

1. Poskytovateľ zodpovedá užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a z týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve a Všeobecných podmienkach.

2. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia elektronickej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú elektronicкую službu, resp. pomerne znížiť cenu za elektronicкую službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia elektronickej služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú elektronicкую službu.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je užívateľovi poskytovaná verejná elektronicкая služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany poskytovateľa.
4. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však užší zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.
5. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá užívateľovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty alebo škody v dôsledku poskytovaných služieb. Pre tieto účely výraz "nepriama strata" alebo "následná strata alebo škoda" okrem iného zahŕňa aj ušlé tržby, zisk, predpokladané úspory, podnikateľské aktivity alebo dobré meno, stratu alebo poškodenie alebo zničenie údajov.
6. Poskytovateľ nezodpovedá odberateľovi za škody spôsobené v dôsledku výpadku medzinárodnej alebo národnej siete Internet.
7. Užívateľ si je vedomý, že poskytovateľ nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií cez elektronicкую komunikačnú sieť, z toho dôvodu poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré používateľ spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát užívateľa. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
9. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkovi, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, apod.)
10. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak užívateľ spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym nastavením služieb, prípadne iným svojím konaním. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu/spamu v e-maili užívateľa, a to ani v prípade, kde e-mail prešiel antivírusovou/antispamovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus/antispam identifikoval e-mail ako zavinený/obsahujúci spam, aj keď v skutočnosti zavinený nebol/nebol spam.
11. V prípade, ak je služba poskytovaná s agregáciou, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov služby. Z uvedených dôvodov zaručuje poskytovateľ užívateľovi v prípade služby poskytovanej s agregáciou cieľovú časovú dostupnosť služby, nie však kapacitnú dostupnosť služby.

#### Článok X

##### Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

1. Spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. a jej poverení sprostredkovatelia sú na základe zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov oprávnení získavať a spracovávať v informačných systémoch údaje užívateľa, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa – fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov, ako aj iné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy o pripojení vrátane jej dodatkov a príloh.
2. Údaje podľa bodu 1. tohto článku je spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. a jej poverení sprostredkovatelia oprávnení získavať a spracovávať na účely:
  - a) uzatvorenia a plnenia zmluvy o pripojení, jej zmeny alebo ukončenia
  - b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok
  - c) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania
  - d) spolupráce a poskytovanie súčinnosti orgánom verejnej moci podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách §63 ods. 14 písm. c), f) a uchovávanía údajov podľa §58
3. Užívateľ týmto udeľuje spoločnosti SiNET & ZipserNet s.r.o. súhlas so získavaním a spracovávaním osobných údajov v informačných systémoch za účelom ich poskytnutia:
  - a) inému podniku vrátane prenosu osobných údajov zahraničným osobám, ak je to nevyhnutné pre dosiahnutie účelu získavania a spracovávanía osobných údajov podľa tohto článku
  - b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy so spoločnosťou SiNET & ZipserNet s.r.o. vymáhať a inkasovať pohľadávky spoločnosti SiNET & ZipserNet s.r.o. od užívateľa.
4. Zoznam sprostredkovateľov, ktorých spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. poverila na spracovanie osobných údajov je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk)
5. Doba získavania a spracovávanía osobných údajov v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočňovania vyúčtovania úhrad za služby, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnuté služby, je spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. oprávnená spracovávať osobné údaje aj po zániku zmluvy. Na základe §13 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov užívateľ berie na vedomie, že spoločnosť SiNET & ZipserNet s.r.o. nie je oprávnená po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje užívateľa, aj keď o to užívateľ písomne alebo inak požiada.
6. Podpisom zmluvy dáva užívateľ súhlas spoločnosti SiNET & ZipserNet s.r.o. na informovanie užívateľa o svojich produktoch alebo službách a to najmä formou e-mailu. Užívateľ má právo tento súhlas kedykoľvek odvolať v písomnej forme.

#### Článok XI

##### Reklamačný poriadok

1. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti faktúry za poskytnutú alebo požadovanú verejnú telekomunikačnú službu alebo kvality poskytnutej verejnej telekomunikačnej služby.
2. Reklamáciu vo veci správnosti faktúry alebo kvality za poskytnutú alebo požadovanú verejnú elektronicкую službu je užívateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného vyúčtovania, alebo odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite.
3. Reklamácia užívateľa na správnosť úhrady alebo kvalitu poskytovanej služby uplatnená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcom bode nebude zo strany poskytovateľa uznaná.
4. Poskytovateľ písomne oznámí užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia alebo upovedomí užívateľa o predĺžení lehoty o ďalších 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady za verejné elektronické služby nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované verejné elektronické služby.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej elektronickej služby, ani cenu za ňu nemožno preukázať zistíť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania verejnej elektronickej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
7. Ak sa preukáže, že služba, ktorú užívateľ reklamuje bola nedostupná z dôvodu nesprávneho nastavenia služby, stavom softvérového alebo hardvérového vybavenia na strane užívateľa, prípadne iným svojím konaním alebo ak nedostupnosť služby zaviniť sa jeho vedomím tretia osoba, nebude zo strany poskytovateľa uznaná. Odstraňovanie takýchto porúch je spoplatňované podľa platného cenníka poskytovateľa.
8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, podľa článku VII ods. 4.
9. Ak poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, poskytovateľ preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
10. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.
11. Užívateľ je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti faktúry a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Úrad predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi poskytovateľom a užívateľom o predmete sporu. Užívateľ môže riešiť spor podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

#### Článok XII

##### Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré sú poskytovateľ alebo užívateľ povinné doručiť druhej strane na základe zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, Zmluvy alebo Všeobecných podmienky, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve.
2. Po uzatvrení Zmluvy je užívateľ povinný písomne oznámiť poskytovateľovi každú zmenu adresy a e-mailu na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená ako posledná.
3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
  - a) príjmateľ odoprel prijatie zásielky alebo
  - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
  - c) nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.
4. Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému príjmateľovi v zmysle Poštového poriadku
4. Upozornenia, nové cenníky, technické novinky a ďalšie informácie sú užívateľovi zasielane e-mailom na adresu uvedenú v Zmluve v položke e-mail na zasielanie info správ.

**Článok XIII**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu užívateľa tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb a tarifu (Cenník) siete SiNET.
2. Poskytovateľ je povinný najneskôr 15 dní pred vydaním nových Všeobecných podmienok tieto Všeobecné podmienky zverejniť. Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke poskytovateľa [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle poskytovateľa alebo u obchodných zástupcov.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť tarifu (Cenník) siete SiNET na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov verejných elektronických služieb (tzv. akcie).
4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
5. Užívateľ podpisom na Zmluve potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky a tarifu (Cenník) siete SiNET pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.
6. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 15.4.2017