

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet spoločnosti RealNet,  
S.r.o.

## PRVÁ ČASŤ

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### Článok 1

**Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými obchodnými podmienkami**

- 1.1. RealNet, s.r.o. so sídlom Bratislavská 4, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36235547, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd. Sro, vl. číslo 11852/T (ďalej len ako "**RealNet**") ako poskytovateľ verejne dostupných elektronickej komunikačnej služby je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky oprávnený poskytovať elektronickej komunikačnej službu sprostredkovania prístupu do siete Internet a ďalšie služby poskytované prostredníctvom siete Internet.
- 1.2. fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o prístup do siete internet prostredníctvom ňou vybranej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spoločnosťou RealNet, s ktorou spoločnosť RealNet uzavrie platnú zmluvu o pripojení, sa ďalej označuje len ako "**Užívateľ**".
- 1.3. Spoločnosť RealNet vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet, ktoré spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou RealNet a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi spoločnosťou RealNet a Užívateľom.

#### Článok 2

##### Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných obchodných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných obchodných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou RealNet a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
  - 2.1.1. Zmluva o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby (zmluva o pripojení) uzavretá medzi spoločnosťou RealNet na strane poskytovateľa elektronickej komunikačnej služby a Užívateľom na strane užívateľa poskytovanej elektronickej komunikačnej služby, predmetom ktorej je poskytovanie verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát prostredníctvom siete internet, vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o pripojení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení sa ďalej označuje len ako "**Zmluva**".
  - 2.1.2. „**Podmienky**“ sú tieto "Všeobecné obchodné podmienky na poskytovanie verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet".
  - 2.1.3. „**Formulár**“ je tlačivo označené ako " Zmluva o pripojení na poskytovanie verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet".
  - 2.1.4. Písomná objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby WDSL sprostredkovania prístupu do siete Internet, v ktorej Užívateľ definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Užívateľovi spoločnosťou RealNet, dobu trvania používania elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet, svoje identifikačné údaje, sa ďalej označuje len ako "**Objednávka**". Objednávka nie je súčasťou zmluvy.
  - 2.1.5. Písomný dokument, na základe ktorého Užívateľ potvrdí začatie poskytovania služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje len ako "**Preberací protokol**".

- 2.1.6. Každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako "**Dodatok**".
- 2.1.7. Podmienky, Objednávka, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú len ako "**Zmluvné dokumenty**".
- 2.1.8. Sadzobník cien za elektronickej komunikačnej a doplnkové služby poskytované spoločnosťou RealNet vydaný spoločnosťou RealNet sa ďalej označuje len ako "**Tarifa**".
- 2.1.9. Sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou RealNet pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete internet sa ďalej označuje súhrnne len ako "**Sieť spoločnosti RealNet**".
- 2.1.10. „**Sieť Internet**“ je medzinárodná verejne dostupná elektronickej komunikačná sieť na prenos dát.
- 2.1.11. „**Službou**“ sa rozumie verejne dostupná elektronickej komunikačná služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Siete Internet založená na bezdrôtovej technológii, umožňujúcej rovnakú prenosovú rýchlosť dátového signálu v smere od spoločnosti RealNet k Užívateľovi ako v smere od Užívateľa k spoločnosti RealNet. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služieb.
- 2.1.12. Pripojenie Koncového zariadenia Užívateľa alebo zapožičaného Koncového zariadenia spoločnosti RealNet do Siete spoločnosti RealNet, prostredníctvom ktorého môže Užívateľ bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje len ako "**Pripojenie**".
- 2.1.13. „**Zriadením Pripojenia**“ sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Siete spoločnosti RealNet na poskytovanie Služby Užívateľovi. Ak to bolo prípadne zmluvnými stranami výslovne dohodnuté, rozumie sa Zriadením Pripojenia aj vykonanie Vybraných inštalčných úkonov alebo aj obstaranie ich vykonania a/alebo dodanie Komponentov alebo aj obstaranie ich dodania.
- 2.1.14. Vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete Internet, ktorý je Užívateľ povinný zaplatiť spoločnosti RealNet v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje len ako "**Zriaďovací poplatok**".
- 2.1.15. „**Inštalčné úkony**“ sú všetky také úkony a činnosti, ktoré sú potrebné na Zriadenie Pripojenia.
- 2.1.16. „**Vybrané inštalčné úkony**“ sú výlučne také Inštalčné úkony, ktoré sú vo Formulári priradené zodpovedajúcim označením spoločnosti RealNet.
- 2.1.17. „**Komponenty**“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na Zriadenie Pripojenia a používanie Pripojenia.
- 2.1.18. Technické zariadenie Užívateľa pripojené ku koncovému bodu Siete spoločnosti RealNet určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti RealNet na Sieť Internet, sa ďalej označuje len ako "**Koncové zariadenie Užívateľa**". Koncové zariadenie Užívateľa musí vyhovovať príslušným technickým normám a musí mať schválenú technickú spôsobilosť podľa Zákona, ak takémuto schváleniu podľa Zákona podlieha.
- 2.1.19. Technické zariadenie Poskytovateľa pripojené ku koncovému bodu Siete spoločnosti RealNet určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti RealNet na Sieť Internet sa ďalej označuje len ako "**Koncové zariadenie spoločnosti RealNet**".

2.1.20. „**Ciel'ová časová dostupnosť**“ je reálna možnosť prístupu Užívateľa na Sieť Internet v časovom úseku.

2.1.21. „**Kapacitná dostupnosť**“ je zabezpečenie rozsahu stanovenej kapacity pri napájaní sa na Sieť Internet.

2.1.22. „**Dôverné informácie**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné alebo podnikateľské tajomstvo druhej zmluvnej strany.

2.1.23. „**Odplata za poskytovanie Služby**“ je odplata za plnenie záväzkov spoločnosti RealNet podľa Zmluvy, ktorá je vymedzená v článku 10 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

2.1.24. Každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého spoločnosť RealNet poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, štvrt'rok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve sa ďalej označuje len ako „**Obdobie**“.

2.1.25. Daňový doklad vystavený spoločnosťou RealNet Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči spoločnosti RealNet, sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako „**Faktúra**“.

2.1.26. Stav, kedy Užívateľ vôbec nemôže využívať Službu, sa ďalej označuje len ako „**Porucha**“.

2.1.27. „**Viazanosť**“ je obdobie, na ktoré užívateľ zaviazuje využívať služby spoločnosti RealNet podľa Zmluvy a platiť počas tohto obdobia na mesačnej báze paušálny poplatok.

## DRUHÁ ČASŤ

### PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

#### Článok 3

##### Predmet zmluvy, poskytovanie služby

3.1. Na základe Zmluvy sa:

3.1.1. spoločnosť RealNet zaväzuje poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené Zmluvou a Podmienkami.

3.1.2. Užívateľ sa zaväzuje platiť spoločnosti RealNet za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených Podmienkami a Zmluvou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach.

3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti RealNet poskytnúť Užívateľovi Pripojenie do Sieť Internet prostredníctvom Sieť spoločnosti RealNet alebo v súčasnosti s ostatnými poskytovateľmi verejne dostupných elektronických komunikačných služieb.

3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu spoločnosť RealNet nevykonáva žiadne Inštalčné úkony a neposkytuje Užívateľovi žiadne Komponenty, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Užívateľa, s výnimkou vo Formulári dohodnutých Vybraných inštalčných úkonov a Komponentov.

3.4. Ustanovenie bodu č. 3.3. Podmienok platí rovnako aj vo vzťahu ku všetkým telekomunikačným zariadeniam, systémom a sieťam, ktoré nie sú súčasťou Sieť spoločnosti RealNet.

3.5. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Zmluve alebo vyplývajú z Podmienok.

3.6. Užívateľ berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb prístupu do sieť Internet sú poskytované s agregáciou, t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných kapacitných zdrojov Sieť spoločnosti RealNet. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s agregáciou zodpovednosť spoločnosti RealNet obmedzená v zmysle bodu 16.6. Podmienok.

#### Článok 4

##### Rozsah a miesto poskytovanej služby

4.1. Spoločnosť RealNet je oprávnená Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

4.2. Spoločnosť RealNet poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

4.3. Spoločnosť RealNet je oprávnená odoprieť poskytovanie Služby záujemcovi o jej poskytovanie v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.

4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť RealNet Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami.

4.5. Spoločnosť RealNet poskytuje Službu v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.

#### Článok 5

##### Podmienky na poskytovanie služby

5.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

5.1.1. vyplniť a doručiť spoločnosti RealNet riadne a úplne vyplnenú Objednávku,

5.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti RealNet všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, ako aj dokumenty preukazujúce skutočnosť, že záujemca o poskytovanie Služby nie je dlžníkom iného telekomunikačného podniku, a/alebo že už iný telekomunikačný podnik v dobe pred uzavretím Zmluvy odstúpil od zmluvy s ním, a/alebo že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby.

5.2. V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva nič iné, je spoločnosť RealNet oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

5.2.1. spoločnosť RealNet neobdržala v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo

5.2.2. spoločnosť RealNet neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo

5.2.3. spoločnosť RealNet neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo

5.2.4. poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti RealNet v mieste, rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočiteľné, a/alebo

5.2.5. spoločnosť RealNet nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti RealNet a/alebo iného telekomunikačného podniku alebo spoločnosť RealNet alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami a/alebo

5.2.6. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.3. Spoločnosť RealNet je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami Licencie, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

5.3.1. zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,

5.3.2. Užívateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti RealNet všetky svoje prípadne zo Zmluvy a Objednávky vzniknuté finančné záväzky,

5.3.3. Užívateľ pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

- 5.3.4. Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na využitie Služby,
- 5.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti RealNet znemožňovali začať poskytovanie Služby.

## **Článok 6 Podmienky neposkytovania služby**

- 6.1. Spoločnosť RealNet je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť v potrebnom rozsahu poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok, resp. obmedziť poskytovanie týchto Služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, krízových situácií, a taktiež aj pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu Siete spoločnosti RealNet alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti spoločnosti RealNet. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozornený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok.
- 6.2. Spoločnosť RealNet je oprávnená dočasne prerušiť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ nezaplatí akúkoľvek časť splatnej Odplaty alebo jej časti podľa podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami ani do desiatich dní odo dňa dátumu splatnosti vystavenej a poštou zaslanej faktúry poskytovateľom užívateľovi na jeho poslednú /užívateľom zadanú/ známu adresu, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky spoločnosti RealNet zodpovedajúcej takémuto záväzku Užívateľa, vrátane jej všetkého príslušenstva alebo do zániku Zmluvy. Spoločnosť RealNet upozorňuje užívateľov na skutočnosť, že užívateľ nezaplatil splatnú odplatu alebo jej časť poskytovania služby elektronickou výzvou, aby užívateľ kontaktoval kanceláriu spoločnosti RealNet, s.r.o..
- 6.3. Spoločnosť RealNet je oprávnená okamžite zastaviť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ zneužije poskytovanie Služby, a to najmä keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Užívateľ je dlžníkom iného telekomunikačného podniku, Užívateľ sa prostredníctvom poskytovanej Služby zúčastňuje akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.4. Spoločnosti RealNet patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 6.1., 6.2., a 6.3. Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb prerušené podľa bodov 6.1., 6.2., a 6.3. Podmienok s výnimkou prerušenia poskytovania Služby pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu Siete spoločnosti RealNet alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti spoločnosti RealNet.
- 6.5. V prípade, že spoločnosť RealNet preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1., 6.2., a 6.3. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie spoločnosti RealNet povinnosť zaplata akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.
- 6.6. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je spoločnosť RealNet oprávnená účtovať Užívateľovi náklady s tým spojené podľa Zmluvy a Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

## **TRETIA ČASŤ**

### **PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI REALNET A**

#### **UŽÍVATEĽA**

### **Článok 7 Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 7.1. Spoločnosť RealNet sa zaväzuje najmä:
- 7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 7.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o

skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,

- 7.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami Licencie, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. Podmienok,
- 7.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 7.1.5. poskytovať Užívateľovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú podporu pri využívaní Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory Užívateľa pri využívaní Služby,
- 7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti RealNet nemožné,
- 7.1.7. udržiavať Siet' spoločnosti RealNet v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 7.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite,
- 7.1.9. bezodkladne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Užívateľa, a to v čo najkratšom čase od oznámenia Užívateľom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 7.1.10. predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- 7.1.11. zablokovat' na žiadosť Užívateľa a jeho náklady prístup k verejne dostupnej elektronickej komunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, a to v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné,
- 7.1.12. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených Zákomom o elektronickej komunikácii ( Zákon číslo 351/2011 Z.z.),
- 7.1.13. písomne informovať Užívateľa o zvýšení sadzieb Tarify, a to minimálne tridsať dní pred tým, než tieto zmeny Tarify nadobudnú účinnosť,
- 7.1.14. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť RealNet Užívateľovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.

Spoločnosť RealNet má právo najmä:

- 7.1.15. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou RealNet v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok,
- 7.1.16. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákomom a Podmienkami poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 7.1.17. na zaplata Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľom v súlade s podmienkami Zmluvy a týmito Podmienkami,
- 7.1.18. na náhradu škody spôsobenú Užívateľom v Sieti spoločnosti RealNet a/alebo na Koncovom zariadení spoločnosti RealNet v súlade s Podmienkami,
- 7.1.19. dočasne prerušiť Užívateľovi poskytovanie Služby v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienkami,
- 7.1.20. požadovať od Užívateľa zloženie zálohy podľa platnej Tarify. Spoločnosť RealNet je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že záloha môže byť zo strany spoločnosti RealNet kedykoľvek započítaná s akýmkoľvek ďalšími pohľadávkami spoločnosti RealNet a voči Užívateľovi,
- 7.1.21. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany bezpečnosti alebo integrity siete, narušenia, ohrozenia alebo poškodenia bezpečnosti Užívateľa alebo Siete spoločnosti RealNet a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné náklady zo strany Užívateľa,
- 7.1.22. uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Sieti spoločnosti RealNet, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb

- 7.1.23. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 7.1.24. zverejniť Užívateľa v databáze neplatičov s uvedením jeho mena, bydliska a dlžnej čiastky v prípade, ak Užívateľ nezaplatí dlžnú čiastku ani do 30 dňa od dátumu splatnosti príslušnej faktúry,
- 7.1.25. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 7.1.26. V prípade, že užívateľ je v omeškani s úhradou mesačnej platby za internetovú službu viac ako 30 kalendárnych dní spoločnosť RealNet je oprávnená s okamžitou platnosťou vypovedať zmluvu a za porušenie zmluvných podmienok si uplatniť jednorázovú zmluvnú pokutu 150,- EUR . Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok spoločnosti na neuhradené mesačné splátky za internetovú službu, s ktorými užívateľ je v omeškani.
- 7.2. Spoločnosť RealNet nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a dát prenášaných Užívateľom v Sieti Internet.

## **Článok 8 Práva a povinnosti Užívateľa**

- 8.1. Užívateľ je povinný:
- 8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti RealNet,
- 8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti RealNet podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti RealNet stanovených Zmluvou,
- 8.1.3. písomne oznámiť spoločnosti RealNet akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti RealNet pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,
- 8.1.4. platiť spoločnosti RealNet všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami,
- 8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
- 8.1.6. Užívateľ sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- 8.1.6.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,
- 8.1.6.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
- 8.1.6.3. svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými krokmi,
- 8.1.6.4. posielanie nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup, inak zodpovedá spoločnosti RealNet za škodu, ktorá jej v dôsledku takehoto konania vznikne.
- 8.1.7. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti spoločnosti RealNet alebo na akomkoľvek Koncovom zariadení spoločnosti RealNet žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Koncových zariadeniach, ktoré budú umiestnené v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia v jeho priestoroch až do ich odvozu spoločnosťou RealNet z týchto priestorov.
- 8.1.8. V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z

Koncových zariadení spoločnosti RealNet je Užívateľ povinný nahradiť spoločnosti RealNet škodu, ktorá jej v dôsledku toho vznikne, vrátane ušlého zisku.

- 8.1.9. Užívateľ nesmie vykonávať do žiadneho Koncového zariadenia spoločnosti RealNet žiadne zásahy, nesmie ich premiestňovať, manipulovať s ním, zasahovať doň alebo meniť hodnoty nastavené v Koncových zariadeniach spoločnosti RealNet, a to z dôvodu, že tieto sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti RealNet.
- 8.1.10. chrániť prístupové heslá do Siete spoločnosti RealNet poskytnuté spoločnosťou RealNet na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
- 8.1.11. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
- 8.1.12. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia spoločnosti RealNet, uschovať Koncové zariadenie spoločnosti RealNet do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia spoločnosti RealNet.
- 8.1.13. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti RealNet prístup na Miesto inštalácie,
- 8.1.14. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 8.1.15. Užívateľ je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov spoločnosti RealNet do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Užívateľovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti spoločnosti RealNet, nie je spoločnosť RealNet za takúto škodu zodpovedná a nie je teda povinná takúto škodu Užívateľovi ani len čiastočne uhradiť.
- 8.1.16. oznámiť spoločnosti RealNet mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k spoločnosti RealNet,
- 8.1.17. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti RealNet prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia spoločnosti RealNet,
- 8.1.18. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorého predmetom príde do styku pri užívaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb.
- 8.2. Užívateľ má právo:
- 8.2.1. na poskytovanie Služby (uzavretie Zmluvy) za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,
- 8.2.2. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých na koncových zariadeniach spoločnosti RealNet, bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti RealNet,
- 8.2.3. na primeranú zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby v prípade nemožnosti využitia Služby bez jeho zavinenia v zmysle Podmienok,
- 8.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami a Zákomom.
- 8.3. Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti RealNet.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA**

### **Článok 9 Všeobecné ustanovenia**

- 9.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade s platnými sadzbami Tarify ku dňu uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. v platnom znení (Zákon o cenách).
- 9.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejne dostupné elektronické komunikačné služby poskytované

iným telekomunikačným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Užívateľom, za použitie ktorých musí Užívateľ zaplatiť tomuto inému telekomunikačnému podniku.

- 9.3. Užívateľ má právo, aby mu spoločnosť RealNet poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.

### **Článok 10 Odplata za poskytovanie Služby**

- 10.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy a z Tarify.
- 10.2. Výška Zriaďovacieho poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Zriaďovací poplatok spoločnosti RealNet.
- 10.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Užívateľ povinný platiť spoločnosti RealNet v súlade s podmienkami konkrétnej Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 10.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 10.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.

### **Článok 11 Platenie Odplaty za poskytovanie Služby**

- 11.1. Užívateľ je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou RealNet.
- 11.2. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby spôsobom uvedeným v článku 10 Podmienok, a to za každé v Zmluve stanovené Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy.
- 11.3. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra doručená Užívateľovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou RealNet.
- 11.4. V prípade, ak Užívateľ neobdrží faktúru spoločnosti RealNet ani do 15. dňa od začiatku príslušného Obdobia, je povinný túto skutočnosť oznámiť do dvoch dní od uplynutia uvedenej lehoty spoločnosti RealNet.
- 11.5. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa je spoločnosť RealNet oprávnená fakturovať Užívateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti RealNet nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 11.6. Úroky z omeškania vzniknuté v zmysle bodu 11.6. Podmienok sú splatné v lehote určenej vo výzve spoločnosti RealNet doručenej Užívateľovi s tým, že lehota splatnosti úrokov z omeškania nesmie byť kratšia ako štrnásť dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi.
- 11.7. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti RealNet vyplývajúce zo Zmluvy je Užívateľ povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti RealNet uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre alebo v hotovosti na adrese sídla spoločnosti RealNet,
- 11.8. Odplata za poskytovanie Služby za ktorékoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Užívateľa vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Užívateľa na bankový účet spoločnosti RealNet uvedený na Faktúre alebo zaplatením v hotovosti na adrese sídla spoločnosti, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 11.9. V prípadoch, že dôjde zo strany Užívateľa k oprávnenému vráteniu

Faktúr, bude lehota splatnosti všetkých Faktúr, ktoré budú vystavené namiesto pôvodných Faktúr oprávnené vrátených Užívateľom rovnaká, ako splatnosť pôvodných Faktúr.

- 11.10. Ak účastník vypovie Zmluvu uzavretú s časovou viazanosťou v dobe pred ukončením doby viazanosti, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi 100 % poplatku za obdobie od konca výpovednej lehoty do konca doby viazanosti, v prípade poskytnutej zľavy na zariadenia je povinný zaplatiť celú poskytnutú zľavu. V prípade, ak počas trvania zmluvy účastník zmení predmet zmluvy /t.j. predplatenú službu/ tak, že poplatok za službu bude nižší, ako pri podpise zmluvy je povinný zaplatiť sankčný poplatok 16,60 EUR bez DPH /500,09 Sk bez DPH/.
- 11.11. Ponúkané spôsoby platby pre účastníka sú možnosť úhrady bankovým prevodom, v hotovosti v sídle spoločnosti a poštovou poukázkou.

### **PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK**

#### **Článok 12 Reklamácie Užívateľa, vybavovanie reklamácií**

- 12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa doručenia faktúry ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytovanej verejnej služby alebo zariadenia.
- 12.2. V prípade, že Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok na mieste uvedenom v bode 12.3. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
- 12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok uplatniť výlučne písomne v sídle spoločnosti RealNet, alebo písomne doporučenou listovou zásielkou pričom písomná reklamácia musí byť podpísaná od užívateľa služby. Spoločnosť RealNet je povinná na požiadanie Užívateľa vydať Užívateľovi písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 12.4. spoločnosť RealNet je povinná reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti RealNet, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, môže spoločnosť túto lehotu predĺžiť najviac však o 30 dní, spoločnosť je povinná o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. .
- 12.6. Spoločnosť RealNet sa zaväzuje zaslať Užívateľovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne alebo iným vhodným spôsobom.
- 12.7. Ak spoločnosť RealNet písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 12.4 alebo 12.5, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 12.8. V prípade opakovaných alebo neopodstatnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je spoločnosť RealNet povinná tieto opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď.
- 12.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. Podmienok platí aj v prípade oneskorenej reklamácie Užívateľa uplatnenej u spoločnosti RealNet po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. Podmienok.
- 12.10. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti RealNet, okrem prípadov ustanovených Zákomom.
- 12.11. V prípade, že spoločnosť RealNet uzná reklamáciu Užívateľa uplatnenú podľa tohto článku 12 Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je spoločnosť RealNet v zmysle Zmluvy zodpovedná, tak spoločnosť RealNet poskytne Užívateľovi

primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby.

- 12.12.V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby (Porucha) bude spoločnosťou RealNet uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou RealNet uznaná.

## **ŠIESTA ČASŤ**

### **TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY**

#### **Článok 13**

##### **Vznik Zmluvy**

- 13.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých Zmluvných dokumentov oboja zmluvnými stranami.
- 13.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v Zmluve nie uvedené inak.
- 13.3. Zmluvu je možné vždy ukončiť len písomne. V prípade, že užívateľ chce viazanosť predčasne ukončiť je povinný spoločnosti RealNet uhradiť všetky mesačné poplatky až do konca viazanosti.
- 13.4. V prípade uzatvorenia Zmluvy s viazanosťou ak užívateľ chce ukončiť Zmluvu ku dňu viazanosti Zmluva musí byť písomne vypovedaná aspoň jeden mesiac pred uplynutím doby viazanosti, Po uplynutí doby viazanosti, ak Zmluva nebola včas vypovedaná Zmluva prechádza na Zmluvu na dobu neurčitú s vypovednou lehotou Výpovedná lehota je 1 mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená.

#### **Článok 14**

##### **Zánik Zmluvy**

- 14.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť RealNet a Užívateľa musia byť na tej istej listine.
- 14.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 14.3. Spoločnosť RealNet je oprávnená s okamžitou platnosťou vypovedať Zmluvu, ak:
- 14.3.1.nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
- 14.3.2.Koncové zariadenie Užívateľa nie je v zmysle Zákona spôsobilé na riadne užívanie, a toto ďalej používa napriek výzve spoločnosti RealNet na jeho odpojenie,
- 14.3.3.Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti RealNet kontrolu jej používania,
- 14.3.4.Užívateľ neoprávnenne zasiahne do Koncového zariadenia spoločnosti RealNet, alebo Siete spoločnosti RealNet alebo takýto zásah umožní tretej osobe hoci aj z nedbanlivosti,
- 14.3.5.Užívateľ nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti RealNet zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou,
- 14.3.6.Užívateľ poškodil alebo poškodzuje meno a povest' spoločnosti RealNet.
- 14.3.7.Podľa článku 7.bod 7.1.26
- 14.4. Užívateľ je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu, ak :
- 14.4.1.Spoločnosť RealNet neposkytuje Službu v súlade so Zmluvou alebo ju poskytuje s chybami,
- 14.4.2.Spoločnosť RealNet neodstráni reklamovanú chybu Služby (Poruchu).
- 14.5. Užívateľ môže písomne vypovedať Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosti RealNet zrejmé, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka.
- 14.6. Výpovedná doba jeden mesiac je rovnaká pre obe zmluvné strany; /okrem prípadov 14.3.1. až 14.3.5./ začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola

písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane, uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná doba.

- 14.7. Zmluvu možno ukončiť aj odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanovenými Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 14.8. Spoločnosť RealNet je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- 14.8.1.Užívateľ uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými telekomunikačnými podnikmi,
- 14.8.2.Užívateľ nesplnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených Podmienkami,
- 14.8.3.Užívateľ protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva Službu,
- 14.8.4.Užívateľ je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 14.8.5.na Užívateľa bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Užívateľa bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 14.8.6.na majetok Užívateľa bola nariadená exekúcia.
- 14.9. V prípade, že spoločnosť RealNet využije svoje právo určené v bode 14.8. Podmienok, akákoľvek suma uhradená spoločnosťou RealNet prevyšujúca dlh Užívateľa voči spoločnosti RealNet v čase odstúpenia spoločnosti RealNet od Zmluvy sa považuje za zmluvnú pokutu Užívateľa za nesplnenie jeho záväzku určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie spoločnosti RealNet od Zmluvy.
- 14.10.Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 14.11.Spoločnosť RealNet zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Užívateľ povinný do siedmich dní uhradiť.

## **SIEDMA ČASŤ**

### **SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

#### **Článok 15**

##### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

- 15.1. Spoločnosť RealNet si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok a/alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy.
- 15.2. Zmluva je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku.
- 15.3. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Tarifa, tak je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti spoločnosti RealNet zmenených Podmienok a/alebo Tarify, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa týchto Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify.
- 15.4. Ak dôjde zo strany spoločnosti RealNet k zmene Podmienok a/alebo Tarify tak, že sa zvýši sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa začne uplatňovať príplatok k sadzbe niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby, je spoločnosť RealNet povinná najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify písomne upovedomiť Užívateľa o takejto zmene. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Podmienok a/alebo Tarify má Užívateľ právo Zmluvu z tohoto dôvodu vypovedať, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify.
- 15.5. Ak dôjde zo strany spoločnosti RealNet k zmene Tarify tak, že sa zníži sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa bude podľa nového znenia Tarify na niektorú zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby uplatňovať zľava, na poskytnutie ktorej bude Užívateľ spĺňať podmienky, neplatia ustanovenia bodu 15.4. Podmienok a spoločnosť RealNet je povinná o tejto zmene upovedomiť Užívateľa tak, že vydá nové znenie Tarify, toto vyvesí

v sídle spoločnosti a zároveň ho vhodným spôsobom uverejní pred dátumom nadobudnutia účinnosti zmenenej Tarify. Spoločnosť RealNet má právo účtovať Užívateľovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa takto zmenenej platnej Tarify, a to počnúc dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.

## Článok 16

### Zodpovednosť za škodu

- 16.1. Spoločnosť RealNet nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Užívateľom v Sieti Internet.
- 16.2. Spoločnosť RealNet zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu spoločnosť RealNet spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti RealNet za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Užívateľom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok.
- 16.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti RealNet škoda, je túto škodu Užívateľ povinný spoločnosti RealNet v celej výške nahradiť.
- 16.4. V prípade, že Užívateľ hoci aj bez zavinenia poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve, je spoločnosť RealNet oprávnená požadovať od Užívateľa zaplatenie zmluvnej pokuty, a to až do výšky 1.000.000,- Sk (33.193,92 EUR) v závislosti od závažnosti porušenej povinnosti. Spoločnosť RealNet je zároveň oprávnená požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti.
- 16.5. Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti spoločnosti RealNet, na Koncovom zariadení spoločnosti RealNet, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odvezenia týchto technických zariadení spoločnosťou RealNet.
- 16.6. V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje spoločnosť RealNet Užívateľovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou Cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však Kapacitnú dostupnosť Služby.
- 16.7. Spoločnosť RealNet nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 6 Podmienok.
- 16.8. Spoločnosť RealNet nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejne dostupnej elektronickej komunikačnej siete iného telekomunikačného podniku, prostredníctvom ktorej sa Užívateľ pripája na Sieť spoločnosti RealNet a Sieť Internet.
- 16.9. Spoločnosť RealNet nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 8.1. Podmienok.

## Článok 17

### Doručovanie

- 17.1. Písomnosti, ktoré je spoločnosť RealNet alebo Užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe Zmluvy sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári.
- 17.2. Po uzavretí Zmluvy je Užívateľ bezodkladne povinný písomne oznámiť spoločnosti RealNet každú zmenu v sídle alebo bydlisku Užívateľa, jeho fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, DIČ, bankového spojenia, telefónneho čísla, príp. ďalších identifikačných údajov Užívateľa. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola spoločnosti RealNet oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne spoločnosti RealNet túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu

osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

- 17.3. V prípade, že Užívateľ splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči spoločnosti RealNet účinnou ku dňu, kedy bolo spoločnosti RealNet doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
- 17.4. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú vo Formulári ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:
  - o prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
  - o zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
  - o nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej vo Formulári zistiť a doposlania nie je možné.
- 17.5. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.
- 17.6. Občasná poštová zásielka sa považuje za doručenie siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ užívateľ neodbrzí faktúru do 15. dňa v mesiaci, je povinný túto skutočnosť oznámiť spoločnosti RealNet do dvoch dní od uplynutia uvedenej lehoty, inak faktúra sa považuje za doručenie k poslednému dňu uvedenej lehoty.

## Článok 18

### Mlčanlivosť

- 18.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:
  - 18.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
  - 18.1.2. sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 18.2. Všetky ďalej siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

## Článok 19

### Zapožičanie zariadení

- 19.1. Pri zmluvách, u ktorých užívateľ zaplatí zriaďovací poplatok nainštalované zariadenia zostávajú majetkom spoločnosti RealNet a účastníkovi sú zapožičané na celú dobu platnosti Zmluvy.
- 19.2. Podpísaním protokolu účastník preberá hmotnú zodpovednosť za zapožičané zariadenia. Cena zariadení sa bude určovať podľa aktuálnej ceny na trhu.
- 19.3. Účastník sa zaväzuje prevzaté zariadenia nijako neupravovať, do nich nezasahovať, nemeniť ich nastavenia a neprenehávať zariadenia tretím osobám.
- 19.4. Účastník je povinný v prípade ukončenia zmluvy, resp. v prípade dočasného obmedzenia služby týchto podmienok zapožičané zariadenia vrátiť spoločnosti RealNet, resp. umožniť ich demontáž. V ostatnom prípade sa účastník dopúšťa trestného činu neoprávneného požívania cudzej veci.

## Článok 20

### Osobitné ustanovenia

- 20.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovacími a vzájomnou dohodou.

- 20.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 19.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu výlučne na miestne a vecne príslušnom súde spoločnosti RealNet, a to v závislosti od právneho statusu
- 20.3. Užívateľ môže predložiť úradu spor so spoločnosťou RealNet, až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník neodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Účastník a spoločnosť RealNet môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkaď podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzatvorenie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
- 22.2. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 22.3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 22.4. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 22.5. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 22.6. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 22.7. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 22.8. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 22.9. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.
- 22.10. Spoločnosť RealNet s.r.o. je platcom DPH.
- 22.11. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 25.05.2018

## Článok 21

### Spracúvanie osobných údajov

- 21.1. Užívateľ ako dotknutá osoba je informovaný podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a § 19. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov prostredníctvom Formulára- Informačná povinnosť pri poskytnutí osobných údajov.

Podpisom Formulára - Informačná povinnosť pri poskytnutí osobných údajov potvrdzuje, že bol informovaný podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a § 19. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Podpisom potvrdzuje, že informácie, ktoré obsahuje Formulár- Informačná povinnosť pri poskytnutí osobných údajov prečítal a 1x prevzal.

- 21.2. RealNet s.r.o. prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zbral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosc a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť ich bezpečnosť alebo funkčnosť. Užívateľ sa oboznámil so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle týchto podmienok.

## Článok 22

### Záverečné ustanovenia

- 22.1. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

Mgr. Peter Dudás, konateľ

JUDr. Mgr. Irena Dudásová, konateľka

Konverzný kurz: 1 EUR = 30,1260 SKK