

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

I. Úvodné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SIX DATA, s.r.o. sú vydané v súlade so zákonom SR č. 351/2011 Z.z o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon“) a v súlade so Všeobecným povolením Telekomunikačného úradu SR na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb poskytovaných podnikom SIX DATA s.r.o.

Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti spoločnosti SIX DATA s.r.o. (ďalej len „poskytovateľ“) ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

II. Výklad základných pojmov

- 1) Službou sa rozumie sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom:
 - a) optického vlákna
 - b) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné rádiové pripojenie)Služba je spoplatňovaná prostredníctvom produktov. Názov, obsah, predmet, vlastnosti a podmienky poskytovania produktov sú upravené v platnom cenníku podľa príslušného typu služby.
- 2) Prístupom do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, ako napríklad www, email, FTP a pod.
- 3) Doplnkovými službami sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad doménové služby, elektronická pošta, služby www serverov, služby diskového priestoru a pod.
- 4) Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi poskytovateľom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou sú špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.
- 5) Podstatnými zmenami zmluvných podmienok sú jednostranné zmeny v neprospech účastníka, ktoré sa týkajú predovšetkým zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní služby vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Podstatnými zmenami zmluvných podmienok sú tiež zmeny tých zmluvných podmienok, o ktorých si zmluvné strany v zmluve písomne dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
- 6) Zaujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- 7) Účastníkom je záujemca, s ktorým poskytovateľ uzavrel zmluvu o poskytovaní služby. Účastník a poskytovateľ sú spoločne označovaní aj ako zmluvné strany.
- 8) Cenníkom sa rozumie platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný poskytovateľom v ktorom sú obsiahnuté aj podmienky uplatňovania cien a bližšia špecifikácia spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- 9) Zriaďovací protokol je doklad, ktorým poskytovateľ potvrdzuje, že účastníkovi bola služba sprístupnená.
- 10) Agregácia je parametrom vyjadrujúcim počet užívateľov, ktorí zdieľajú prenosovú rýchlosť.
- 11) Internet je verejná celosvetová počítačová sieť, umožňujúca komunikáciu na množine protokolov TCP/IP.
- 12) Sieťou sa rozumie elektronická komunikačná sieť, tvorená funkčne prepojenou sústavou prenosových systémov, ktoré umožňujú poskytovanie služby.
- 13) Porucha v poskytovaní služby je stav znemožňujúci používanie služby v dohodnutej kvalite a rozsahu a na obnovenie ktorej je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 14) Vírus je počítačový program alebo skript, ktorý sa od iných programov a skriptov líši najmä tým, že je schopný šíriť sa aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými

prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

- 15) Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení, ktoré sú zamerané na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- 16) SPAM je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Obsahom tejto nevyžiadanej správy sú najčastejšie reklamné informácie.
- 17) Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Po identifikácii správy ako spamu antispam vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- 18) Nevyžiadanú prevádzku v sieti tvoria dáta, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
- 19) Podnikom je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách.
- 20) Internetový protokol je dátovo orientovaný komunikačný protokol sieťovej vrstvy používaný zdrojovým a cieľovým strojom na výmenu dát prostredníctvom siete.

III. Podmienky poskytovania služby

- 1) Poskytovateľ poskytuje službu na základe zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy v prípade, ak:
 - a) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
 - b) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanej kvalite a rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo poskytnutie služby spojené s neprimeranými nákladmi.
 - c) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu tým, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku alebo SIX DATA s.r.o. alebo iný podnik už predtým odstúpili od zmluvy so záujemcom alebo vypovedali s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní.
- 2) Služba umožňuje účastníkovi za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku prístup do siete Internet. Účastník si môže k službe objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke poskytovateľa www.fibermax.sk. Na tejto internetovej stránke sú tiež zverejnené informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
- 3) Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníka a zriaďovacieho protokolu.
- 4) Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- 5) Poskytovateľ sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.
- 6) Tieto všeobecné podmienky definujú prenosové rýchlosti nasledovne:
 - a) Maximálna prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorú účastník 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. 4/17
 - b) Bežne dostupná prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti, a ktorú má účastník k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4 - hodinového intervalu.
 - c) Minimálna dostupná prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z Maximálnej rýchlosti.
 - d) Proklamovaná dostupná prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorú SIX DATA využíva vo svojej marketingovej komunikácii s účastníkmi. Hodnoty proklamovanej dostupnej prenosovej rýchlosti zodpovedajú hodnotám maximálnej prenosovej rýchlosti.

IV. Postup pri uzatváraní zmluvy

- 1) Zmluva sa uzatvára písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky poskytovateľa. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle poskytovateľa, v jeho pobočkách a môže byť tiež zverejnený na internetovej stránke www.fibermax.sk.

- 2) Pri uzatváraní zmluvy je poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť jeho kópiu alebo z neho elektronickými prostriedkami odčítať potrebné údaje.
- 3) Na uzavretie zmluvy sa spravidla používajú formuláre vypracované poskytovateľom. Ak sa zmluva uzatvára v neprítomnosti záujemcu, poskytovateľ pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach zašle záujemcovi. Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
- 4) Predložený návrh zmluvy podpisuje buď záujemca sám, alebo ho za neho podpisuje ním splnomocnený zástupca alebo jeho zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca svoje oprávnenie preukazuje písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. Ak je záujemcom právnická osoba, v jej mene návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- 5) Jedno vyhotovenie podpísanej zmluvy doručí záujemca alebo jeho zástupca bez zbytočného odkladu poskytovateľovi. Zmluva sa považuje za uzavretú a ak nie je medzi zmluvnými stranami výslovne dojednané, že nadobúda účinnosť neskorším dňom, nadobúda súčasne aj účinnosť dňom jej doručenia. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- 6) Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

V. Práva a povinnosti účastníka

- 1) Účastník má právo na :
 - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
 - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - c) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom. Toto právo je účastníkom možné uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- 2) Účastník je povinný
 - a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
 - b) používať službu v súlade zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky príslušných právnych predpisov,
 - d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bezodkladne zabezpečiť zmenu hesla,
 - e) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,
 - f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
 - g) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiou, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom Internetového protokolu,
 - h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. 6 bod 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
 - i) bezodkladne oznamovať poskytovateľovi zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
 - j) používať službu v súlade definovanými zásadami používania služby, a to:
 - i) nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií;

- ii) používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa;
- iii) nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k sieti,
- k) poskytovať potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy,
- l) pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby.

VI. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 1) Poskytovateľ má právo
 - a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, poskytovateľ môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
 - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytovateľa
 - c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
 - d) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
 - e) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené poskytovateľom
 - f) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozorení zo strany poskytovateľa
 - g) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
 - h) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
 - i) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
- 2) Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby a ďalších verejných elektronickej komunikačných služieb, ak účastník
 - a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
 - b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, DoS útoky, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, šírenie pornografie, vírusov, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
 - c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
 - d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 3) Poskytovateľ má oprávnenie na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 až dovtedy, kým nepominú dôvody odôvodňujúce obmedzenie alebo prerušenie služby. Za obnovenie poskytovania služby je poskytovateľ oprávnený požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
- 4) Poskytovateľ je povinný:
 - a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak neexistujú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
 - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, kvalite a rozsahu,

- c) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
- d) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.fibermax.sk,
- e) plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov)(ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- f) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

VII. Zmena zmluvy

- 1) Zmluvu je možné meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“), ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak. Dodatok k zmluve možno uzavrieť pri zachovaní vôle zmluvných strán písomne alebo aj inak, najmä telefonicky, elektronicky alebo inými spôsobmi určenými poskytovateľom. To neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. Poskytovateľ je oprávnený v prípade žiadosti účastníka o uzavretie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať, aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka akceptovanej poskytovateľom, alebo na základe ponuky poskytovateľa prijatej účastníkom.
- 2) K uzatvoreniu dodatku k zmluve dôjde aj zmenou všeobecných podmienok alebo cenníka, a to nadobudnutím účinnosti tejto ich zmeny.

VIII. Doba trvania zmluvy

- 1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzatvára na dobu určitú (ďalej aj ako „doba viazanosti“). Doba viazanosti je najviac 24 mesiacov od zriadenia služby, ak je účastníkom fyzická osoba. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak niektorá zmluvná strana, ak ju na to zmluva oprávňuje, písomne neoznámí druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
- 2) K zániku zmluvy dochádza dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán aj vtedy, keď poskytovateľ zriadi účastníkovi prostredníctvom novej zmluvy produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
- 3) Účastník môže z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu písomne vypovedať zmluvu, ktorá bola uzavretá na dobu neurčitú. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, poskytovateľ je oprávnený požadovať náhradu nákladov, ktoré jej vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
- 4) Poskytovateľ je oprávnený z dôvodov uvedených v zákone o elektronických komunikáciách písomne vypovedať zmluvu. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 5) Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu poskytovateľ:
 - a) oznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

- b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa, keď sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
 - c) ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
 - d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 6) Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník
- a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
 - b) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,
 - c) opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - d) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy.
- 7) Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy písomne odstúpiť tiež vtedy, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutej kvalite alebo rozsahu z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ môže od zmluvy písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinná spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 8) Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak sa účastníkom uvedené údaje v zmluve dodatočne ukážu ako nepravdivé.
- 9) Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, alebo bola uvalená nútená správa, alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
- 10) Oprávnená zmluvná strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bezodkladne po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni, kedy bolo písomného odstúpenie doručené druhej zmluvnej strane. Ani jedna zo zmluvných strán nemá nárok na vrátenie plnení, ktoré jej boli poskytnuté druhou zmluvnou stranou do dňa odstúpenia od zmluvy.

IX. Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

- 1) Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienok, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle poskytovateľa, jeho pobočkách a ktorý je zverejnený aj na internetovej stránke www.fibermax.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.
- 2) Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme poskytovateľa.
- 3) Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby) alebo vo forme faktúry späťne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Na účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné sa ďalej označujú iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.
- 4) V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
- 5) Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka poskytovateľ

zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle poskytovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke www.fibermax.sk. V prípade zvýšenia ceny bude poskytovateľ účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka elektronickou poštou.

- 6) Poskytovateľ môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu žiadať aj to, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet poskytovateľa primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.
- 7) Cena sa platí inkasom z účtu účastníka, prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet poskytovateľa alebo v hotovosti. Zaplatenie ceny v hotovosti poskytovateľ účastníkovi potvrdí. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako bezhotovostne (tzn. inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka alebo priamym vkladom na účet poskytovateľa v banke), účtuje sa mu poplatok podľa Cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb zverejneného na internetovej stránke www.fibermax.sk, ak nie je tento poplatok upravený v Cenníku.
- 8) Účastník má povinnosť uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky poskytovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet poskytovateľa a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- 9) Účastník má možnosť rozhodnúť sa, či mu bude faktúra vystavená v papierovej alebo v elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným poskytovateľom zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že poskytovateľ nemá povinnosť zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
- 10) Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi na ním uvedenú e-mailovú adresu prostredníctvom elektronickej pošty. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Poskytovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú emailovú adresu
 - a) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
 - b) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
 - c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.
- 11) Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.
- 12) Poskytovateľ nie je zodpovedný za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď bolo poškodenie alebo neúplnosť údajov spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Poskytovateľ nie je zodpovedný za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet spôsobeného poruchami vzniknutými na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
- 13) V prípade pochybností sa elektronická faktúra alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručенú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu určenú účastníkom. Účastník sa zaväzuje bezodkladne oznámiť poskytovateľovi, že mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane

doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, má poskytovateľ povinnosť doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

- 14) Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, poskytovateľ má právo uplatňovať si úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Od účastníka fyzickej osoby, ktorý nie je podnikateľom, môže poskytovateľ požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
- 15) Preplatok účastníka na cene za poskytovanú službu môže poskytovateľ započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
- 16) Poskytovateľ má právo započítať akékoľvek zálohy, záväzky poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
- 17) V prípade neposkytovania služby zavinenej poskytovateľom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcom nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku XII. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

X. Zodpovednosť poskytovateľa

- 1) Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá bude účastníkovi spôsobená zavineným porušením jej povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka, napríklad v dôsledku živelných pohromy, výpadku elektrickej energie. Ak poskytovateľ zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť náhrady vzniknutej škody sa obmedzuje na povinnosť vrátenia pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v kvalite a rozsahu podľa zmluvy a všeobecných podmienok účastníkovi.
- 2) Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových 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 v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti v tom čase zavírený nebol.
- 3) Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu elektronických súborov, informácií a dát účastníka. Poskytovateľ nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
- 4) Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Poskytovateľ nezodpovedá účastníkovi ani za neposkytovanie služby v dohodnutej kvalite a rozsahu v prípade, že účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

XI. Zodpovednosť účastníka

- 1) Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Zodpovedá predovšetkým za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete poskytovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka, napríklad v dôsledku živelných pohromy, výpadku elektrickej energie a pod.

- 2) Účastník zodpovedá aj za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
- 3) Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

XII. Reklamačný poriadok

- 1) Poruchu v poskytovaní služby, poruchu zariadenia alebo pochybnosť o kvalite poskytovanej služby môže účastník oznámiť poskytovateľovi telefonicky na telefónnom čísle určenom pre poskytovanie technickej podpory účastníkom, alebo prostredníctvom emailu na elektronickú adresu určenú pre poskytovanie technickej podpory účastníkom:
 - a) telefónne číslo pre poskytovanie technickej podpory účastníkom: +421908999500
 - b) elektronická adresa pre poskytovanie technickej podpory účastníkom: technickapodpora@fibermax.skPoskytovateľ preverí oznámenie a zriadi nápravu. V prípade nemožnosti zriadenia nápravy ma účastník alebo poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 2) Poruchu v poskytovaní služby alebo poruchu zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu môže účastník reklamovať písomne, faxom alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Právo na reklamáciu služieb zaniká márnym uplynutím týchto lehôt.
- 3) Podľa odseku 1 postupuje účastník aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť poskytovateľ a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká márnym uplynutím tejto lehoty.
- 4) Účastník v reklamacii uvedie svoje identifikačné údaje zo zmluvy, najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka, a jasný, zrozumiteľný popis, čoho sa reklamácia týka.
- 5) Na prešetrenie reklamácie je príslušné oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v tejto lehote, poskytovateľ pred jej uplynutím oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak poskytovateľ odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 6) Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu nemá odkladný účinok. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. 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 na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nie je možné preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby dlhšie ako jeden mesiac a kratšie ako šesť mesiacov, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 8) Ak sa preukáže, že reklamácia bola nedôvodná a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 5, poskytovateľ je oprávnená uplatniť si úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade, ak je účastníkom fyzická osoba, ktorá nie je podnikateľom, poskytovateľ si môže uplatniť úrok z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.
- 9) Ak poskytovateľ zistí nesprávne vyfakturovanie ceny za poskytnutú službu, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, poskytovateľ vráti preplatok účastníkovi a oboznámi ho s výsledkom prešetrenia reklamácie.

- 10) Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na SIX DATA, s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým SIX DATA, s.r.o. vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že SIX DATA, s.r.o. inak porušila jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu sluzbyzakaznikom@fibermax.sk.

Spotrebiteľ má v zmysle § 75 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak SIX DATA, s.r.o. na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede SIX DATA, s.r.o. k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany SIX DATA, s.r.o.. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej SIX DATA, s.r.o. a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

- 11) Pri opakovanej reklamacii v tej istej veci bez uvedenia nových skutočností nemá poskytovateľ povinnosť sa reklamáciou zaoberať.

XIII. Ochrana osobných údajov účastníka

- 1) Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre SIX DATA, s.r.o. trvalým záväzkom. SIX DATA, s.r.o. je oprávnená spracúvať osobné údaje na základe zákona o elektronických komunikáciách, GDPR a iných právnych noriem upravujúcich spracúvanie osobných údajov. Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov, prevádzkových a lokalizačných údajov v podmienkach SIX DATA, s.r.o. sú bližšie uvedené v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke www.fibernet.sk, sú k nahliadnutiu na predajných miestach SIX DATA, s.r.o. a tvoria aj súčasť zmluvnej dokumentácie. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti SIX DATA, s.r.o. vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 a 14 GDPR. SIX DATA, s.r.o. si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Podmienky spracúvania osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.
- 2) Účastník je povinný oznámiť poskytovateľovi zmenu osobných údajov najmä údajov potrebných pre fakturáciu služieb (fakturačná adresa, adresa elektronickej pošty a pod.) v prípade ak k takej zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom.

XIV. Doručovanie

- 1) Účastníkovi bude poskytovateľovi doručovať písomnosti na adresu jeho bydliska alebo sídla, prípadne na inú adresu, ktorú si zmluvné strany v zmluve dohodli.
- 2) Účastník bude písomnosti doručovať poskytovateľovi na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
- 3) Doručovanie písomností poštou sa spravuje ustanoveniami Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.
- 4) Poskytovateľ je oprávnená doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na v zmluve uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu účastníka.
- 5) Poskytovateľ je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou, a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. Poskytovateľ je oprávnený si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe. Účastník je potom povinný listinnú podobu podania doručiť

poskytovateľovi v lehote, ktorú na tento účel ustanoví poskytovateľ, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

XV. Zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu

- 1) Poskytovateľ za účelom zabezpečenia prístupu k otvorenému internetu v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 z 25.11.2015
 - a) všeobecne neobmedzuje žiadne služby poskytovateľov obsahu. Výnimkou môže byť neštandardná situácia spôsobená nekompatibilitou aplikácie alebo zariadení. Použitie aplikácií a služieb poskytovateľov obsahu môže mať vplyv na konečnú kvalitu služieb Poskytovateľa, ktoré sú závislé na technologických možnostiach siete. Účastník má možnosť konzultovať s Poskytovateľom možnosti a zariadiť sa podľa odporúčaní Poskytovateľa. V prípade ak poskytovateľ obsahu šíri nevhodný obsah alebo obsah porušujúci zákony Slovenskej republiky a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU), môže dôjsť k obmedzeniu na základe nariadenia orgánov štátnej moci.
 - b) riadi spotrebu a rýchlosti pripojenia účastníkov tak, aby zabezpečil riadnu prevádzku spravovanej siete. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, strátovosti 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. 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 škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
 - c) nemonitoruje a nezaznamenáva súkromnú komunikáciu účastníka prostredníctvom Poskytovateľom riadených technologických zariadení. Výnimkou môže byť nariadenie monitorovania orgánmi štátnej moci v rámci zákonov Slovenskej republiky a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EU).
 - d) používa na riadenie prevádzky len také prostriedky ktoré neovplyvňujú kvalitu služieb prístupu do internetu ani nezasahujú do súkromia účastníkov. Prostriedky a technológie použité na riadenie zabezpečujú maximálne možnú kvalitu služby s ohľadom na ich technologické schopnosti.
 - e) pri uplatnení agregácie, v dôsledku zníženia okamžitej rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti. Uplatnenie agregácie nemá vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov. Podnik okrem uplatnenia agregácie nepoužíva iné opatrenia na riadenie prevádzky.

XVI. Príslušné právo a riešenie sporov

- 1) Právne vzťahy medzi poskytovateľom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- 2) Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi poskytovateľom a účastníkom aj v prípade, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj vtedy, keď sa služba poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
- 3) Na riešenie sporov vzniknutých z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany využívať predovšetkým vzájomné rokovanie, najmä postup upravený v reklamačnom poriadku.
- 4) Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

XVII. Prechodné a záverečné ustanovenia

- 1) Zmluvy o pripojení, ktoré boli uzavreté medzi poskytovateľom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- 2) Poskytovateľ je oprávnený na zmenu a doplnenie týchto všeobecných podmienok.



- 3) Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2020.
- 4) Zverejňujú sa na internetovej stránke www.fibermax.sk. Zúčastnenci budú na základe žiadosti o ich poskytnutie predložené v sídle poskytovateľa.
- 5) Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.12.2018.

Vydané v Banskej Bystrici, 1.1.2020

Ľuboslav KUČERÁK, v.r.
konateľ