

Všeobecné podmienky spoločnosti GIGAnet s. r. o. vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách

(ďalej len Všeobecné podmienky)

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. **GIGAnet s. r. o.**, so sídlom Miestneho priemyslu 1306/6, Námestovo 029 01, IČO: 52563294, Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 72849/L (ďalej len „GIGAnet“) vydáva v súlade zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať verejné elektronické komunikačné služby (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti GIGAnet s. r. o. ako poskytovateľa služby, fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

1. **„Služba“** je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom: optického vlákna; verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod; dátového okruhu typu bod – bod; okruh tretej strany (partnerská sieť) a iné telekomunikačné, dátové a stream služby na sieti internet.
2. **„Internet (AIR, FTTH, FTTB, FTTx)“** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP a iné.
3. **„Prístup“** do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny a iné.
4. **„Doplnkové služby“** sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov a iné.
5. **„Zákaznícka zóna“** je časť oficiálnej internetovej stránky Poskytovateľa www.giganet.sk do ktorej sa môže Užívateľ prihlásiť zadaním individuálneho prihlasovacieho mena a hesla.
6. **„Helpdesk“** (fórum) je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie Užívateľa a Poskytovateľa písomnou formou.
7. **„Stream“** je technológia, ktorá nepretržite prenáša audiovizuálny materiál medzi zdrojom a koncovým užívateľom.
8. **„Autorizovaná požiadavka“** (ticket) príspevok v podobe textového zápisu vo fóre helpdesk, ktorý je jedinečným číslom spolu s možnými reakciami na tento príspevok jednoznačne identifikovaný.
9. **„Cenník“** aktuálna tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú.
10. **„Aktivácia, zriadenie, zavedenie“** Služby predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
11. **„Porucha“** je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže službu využívať z dôvodu chyby na strane Poskytovateľa.
12. **„Servis“** je súhrn úkonov a činností Poskytovateľa za účelom odstránenia poruchy.
13. **„Pobočka poskytovateľa“** (ďalej len Pobočka) - je obchodný alebo kancelársky priestor uvedený ako pobočka na oficiálnej internetovej stránke Poskytovateľa.
14. **„Písomne“** písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje: - doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu Poskytovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Poskytovateľa alebo na Pobočku
15. **„Podnik“** je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách.
16. **„Zmluvný predajca“** je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má s GIGAnet s. r. o. uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene GIGAnet s. r. o. zmluvy o poskytovaní služby.
17. **„Administratívny e-mail, fakturačný e-mail, technický e-mail“** e-mailové adresy evidované Poskytovateľom ako kontaktné e-mailové adresy Užívateľa slúžiace pre komunikáciu s Užívateľom. Za ich aktualizáciu zodpovedá Užívateľ.

Článok III

Podmienky poskytovania služby

1. Zaujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy: - vyplniť a doručiť Poskytovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku - predložiť na požiadanie Poskytovateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním Služby.
2. GIGAnet s. r. o. poskytuje službu na základe zmluvy. GIGAnet s. r. o. môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:

- a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom GIGAnet s. r. o. či iného podnikníka, GIGAnet s. r. o. alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu, nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní,
 - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve,
 - d) Poskytovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku,
 - e) Poskytovateľ neobdržal od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, prípadný súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti.
 - f) jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke Poskytovateľa www.giganet.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.

Článok IV

Postup pri uzatváraní zmluvy a zriadení služby

1. Poskytovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe žiadosti Užívateľa podanej elektronickou alebo písomnou formou.
2. Užívateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť, bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.
3. 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.
4. Užívateľ môže svoju predchádzajúcu objednávku na zriadenie Služby písomne alebo telefonicky odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia / aktivácie. Poskytovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov. Poplatok za zrušenie objednávky bez výjazdu je 60 € s výjazdom 120 € plus materiál potrebný na zavedenie služby.
5. V prípade záujmu smie poskytovateľ viditeľne označiť pracovisko, majetok poskytovateľa.
6. Zriadenie Služby Poskytovateľom zahŕňa:
 - zriadenie a prenájom prípojného vedenia k uzlu Siete
 - nastavenie parametrov a preverenie funkčnosti Služby na zariadeniach dodaných Poskytovateľom
 - poskytnutie prístupových konfiguračných údajov ku Službe pre potreby Užívateľa.
7. Dňom zriadenia /aktivácie služby poskytovateľ začína účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby užívateľom.
8. Ak pri zriadení Služby nastalo zo strany Poskytovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má Užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zriadenia Služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.
9. Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi. Na jej adresu zasiela Poskytovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne Poskytovateľovi
10. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá. Uzavretú Zmluvu je možné meniť aj elektronickou formou. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila
11. Podpísanú zmluvu užívateľom (jeho zástupcom) a Poskytovateľom sa stáva zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda účinnosť, ak nie je výslovné dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. 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.
12. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníku.
13. Poskytovateľ sprístupní službu účastníkovi dňom uzatvorenia zmluvy.
14. Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pri tom najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), zákonom č. 18/2018 Z. z.

o ochrane osobných údajov v platnom znení a zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

15. Informácie v rámci ochrany osobných údajov dotknutých osôb sú zverejnené na web stránke / web sídle: <http://giganet.sk/ochrana-osobnych-udajov/>

Článok V

Prevádzka služby

1. Poskytovateľ môže dočasne službu prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berie pritom ohľad na záujmy užívateľa a pokiaľ je to možné, užívateľa vopred upozorní.

2. Poskytovateľ môže dočasne službu prerušiť z dôvodu jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.

3. Poskytovateľ môže dočasne službu prerušiť z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany užívateľa; dočasne prerušiť poskytovanie Služby z tohto dôvodu možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

4. Poskytovateľ môže službu prerušiť nezaplatenia splatnej ceny, a to až do jej zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby z tohto dôvodu možno iba v prípade, ak Užívateľ neuhradí splatnú cenu ani v lehote 10 dní odo dňa doručenia výzvy na jej zaplatenie. Doručenie výzvy môže byť: - elektronické (email, SMS) alebo písomné. Znovu pripojenie môže byť spoplatnené podľa cenníka zverejneného na: www.giganet.sk.

5. Prípadné obmedzenia, prerušenia, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú poskytovateľovi vopred známe, poskytovateľ oznámí túto skutočnosť s predstihom užívateľovi elektronicky alebo iným vhodným spôsobom. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany poskytovateľa nemožné. V prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v sieti, ak sú tieto práce vykonané medzi 01:00 hod až 05:00 hod. A jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby neprekročí 20 minút.

6. V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti služby prístupu do internetu pre všetkých účastníkov je poskytovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky.

7. Opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov.

8. Obmedzenie objemu dát, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby pri riadení prevádzky môže u účastníka ovplyvniť najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb, a to tým, že služba sa môže obmedziť, spomaliť (pokles prenosovej rýchlosti, kolísanie rýchlosti). Uvedené môže mať vplyv najmä na aplikácie zahŕňajúce interaktívna reč/video – stream služby a to hlavne služby tretích strán. Veľkosť maximálneho povoleného objemu dát nie je obmedzená u programov „bez FUP“, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom cenníku zverejneného na www.giganet.sk, v sekcii dokumenty. GIGAnet s. r. o. uplatňuje politiku užívania FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania veľkého objemu dát.

9. Ak bude Užívateľ využívať Službu prístupu do internetu na účely prístupu k iným službám iných poskytovateľov využívajúcim kapacitu Služby, ako napríklad Internetová TV, v čase ich aktívneho používania bude obmedzená kapacita Služby primerane povahe tejto inej služby.

10. Vlastnosťou Služby prístupu do internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Pre účely zmluvy je definovaná:

a) Minimálna – dolná hranica bežne dostupnej rýchlosti, teda 40% maximálnej prenosovej rýchlosti;

b) Maximálna - rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať, že bude mať k dispozícii prinajmenšom v určitý čas denne;

c) Bežne dostupná – je rýchlosť pripojenia v rozsahu 60 – 100% maximálnej prenosovej rýchlosti v závislosti od HW užívateľa, lokálnej siete užívateľa, typu a povahe dátovej komunikácie a pod. Za stanovenie tejto rýchlosti sa považuje priemerná rýchlosť získaná ako rýchlosť nameraná v minimálne 12-tich prípadoch na vhodnom, rýchlom a dostatočne spoľahlivom dátovom zdroji počas dňa v rozostupoch min. 1 hod. ;

d) Proklamovaná rýchlosť – je rýchlosť uvádzaná pri propagovaní ponúk služieb prístupu k internetu spoločnosti GIGAnet, komerčných komunikáciách, inzercií a marketingu. Tiež je uvádzaná ako parametre

11. Opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na ochranu komunikačných portov.

12. Poskytovateľ blokuje na dátovej sieti uvedené porty:

- smer k užívateľovi 53/UDP – DNS;
- smer k užívateľovi 53/TCP – DNS;
- smer k užívateľovi 8291/TCP – Mikrotik Winbox;
- smer k užívateľovi 22/TCP – SSH;
- smer k užívateľovi 23/TCP – Telnet;
- smer k užívateľovi 67 – 68/TCP - DHCP

- smer od užívateľa port TCP 25 (SMTP);
- obojsmerná komunikácia port TCP/UDP 135 – 139 – Netbios;
- obojsmerná komunikácia port UDP/1900 – UpnP;
- obojsmerná komunikácia port TCP/UDP 7547 – CWNP;
- obojsmerná komunikácia port 445/TCP – Microsoft – DS ADDS;
- obojsmerná komunikácia port 445/UDP – Microsoft – DS SMB.

Článok VI

Zodpovednosť Užívateľa

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) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do jedného mesiaca po obnovení poskytovania služby;

d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je zodpovedný:

- a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
- b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
- d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla;
- e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
- f) pri zistení poruchy, ihneď oznámiť túto poruchu Poskytovateľovi na číslo **0850 33 88 33**;

g) za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá 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.

h) za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že ak je užívateľovi poskytnuté v súvislosti s využívaním služby koncové zariadenie, ktoré je počas celej doby využívania služby vo vlastníctve Poskytovateľa a Užívateľ sa dopustí porušenia svojej povinnosti konať tak, aby nedochádzalo ku škodám na koncových zariadeniach Podniku poskytnutých Účastníkovi v súvislosti s využívaním služby, zodpovedá za jej poškodenie, stratu alebo zničenie. Užívateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre a pod. Škodu spôsobenú na uvedených zariadeniach Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.

4. Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o Poskytovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámi žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom Užívateľa, vyžiada si na to dopredu Užívateľ od Poskytovateľa písomný súhlas.

5. Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované, za účelom ďalšieho predaja alebo zdieľania. Pri nedodržaní Užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 500€.

6. Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá Užívateľ.

7. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou Užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

8. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

9. Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Poskytovateľovi.

10. Užívateľ sa zaväzuje zriadenú verejnú telefónnu službu s prideleným geografickým číslom používať výlučne v mieste pripojenia špecifikovanom v Zmluve. V prípade porušenia tohto záväzku berie na vedomie možné následky v činnosti záchranných zložiek pri použití tiesňových volaní na číslo 112. V tomto prípade je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy a má nárok na náhradu škody, ktorá mu z tohto porušenia vznikne.

11. Užívateľ zodpovedá za správnosť zmluvných údajov ním uvedených, ako sú adresa sídla, alebo bydliska, poštová adresa, administratívne, fakturačné a

technické kontaktné údaje, údaje o povinnosti platenia DPH, a tieto údaje aktualizuje prostredníctvom písomnej alebo inej vhodnej elektronickej komunikácie.

Článok VII

Zodpovednosť Poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo:
 - a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 60 dní odo dňa jej splatnosti, Poskytovateľ môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka na právne vymáhanie;
 - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa;
 - c) odmietnuť vystavenie a sprístupnenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené poskytovateľom;
 - d) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany poskytovateľa;
 - e) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete;
 - f) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
2. Poskytovateľ je povinný/zodpovedá:
 - a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 2;
 - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
 - c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby podľa čl. V ods. 5;
 - d) písomne alebo elektronicou poštou oznámiť účastníkovi vopred aspoň 1 kalendárny mesiac podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.
 - e) zodpovedá Užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a zo Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve a Všeobecných podmienkach.
 - f) zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby sa vzťahuje na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu.
 - g) je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť Užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.
3. Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovanému na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 24 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Poskytovateľa v závislosti na druhu poruchy a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľa a to počas pracovných dní.
4. Ak nie je zmluvne stanovené inak, môže Užívateľ poruchu nahlásiť písomne (e-mailom alebo v zákaznickej zóne), telefonicky na linku technickej podpory (kontakty sú uvedené v zmluve) pracovné dni od 8.00 do 20.00 – víkendy a sviatky 9.00 do 17.00, alebo osobne v sídle Poskytovateľa uverejnené na stránke www.giganet.sk počas pracovne dni v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené Užívateľovi zariadením elektronickej komunikácie vo vlastníctve Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je Užívateľovi poskytovaná Služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá Užívateľovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty alebo škody v dôsledku poskytovaných Služieb. Pre tieto účely výraz „nepriama strata“ alebo „následná strata alebo škoda“ okrem iného zahŕňa aj ušlé tržby, zisk, predpokladané úspory, podnikateľské aktivity alebo dobré meno, stratu alebo poškodenie alebo zničenie údajov.
7. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škody spôsobené v dôsledku výpadku medzinárodnej alebo národnej siete Internet.
8. Užívateľ si je vedomý, že Poskytovateľ nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií cez počítačovú sieť, z toho dôvodu Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Užívateľ spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servis na prenanatom zariadení a taktiež poskytnúť včasnú náhradu v prípade poruchy zariadenia a to v celej dobe prenanatého zariadenia. Táto náhrada sa nevzťahuje na diaľkové ovládače televíznej služby staršie ako 24 mesiacov. Zároveň sa nevzťahuje na značne opotrebované a viditeľne poškodené diaľkové ovládače so strany spotrebiteľa.

Článok VIII Zmena zmluvy

1. Zmluvu možno meniť len dodatkom k zmluve (ďalej len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne, elektronicou alebo inými spôsobmi určenými Poskytovateľom. Neplatí to, 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 uzatvorenie 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. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.
3. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä 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. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

Článok IX

Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s viazanosťou alebo bez viazanosťou, ak nie je v zmluve uvedené inak. Po uplynutí doby viazanosťou sa cena služby mení na cenu služby bez viazanosťou, ak nie je uvedené inak.
2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Poskytovateľ na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
3. Účastník môže písomne vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosťou je účastník povinný uhradiť zmluvnú pokutu a všetky poskytnuté finančné výhody ich výpočet poskytovateľ určí podľa čl. X ods. 1, 2, ktoré z viazanosťou vyplývali, na príslušnú sumu poskytovateľ vystaví faktúru. Faktúru účastník uhradí maximálne do 21 dní a to v splatnosti v opačnom prípade výpoveď nebude poskytovateľom akceptovaná.
4. Poskytovateľ môže zmluvu písomne vypovedať z dôvodov uvedených v zákone o elektronickej komunikácii. 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) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred podľa § 43 ods.2 písm. c) zákona č. 452/2021 a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny;
 - b) neoznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny;
 - c) ani po opakovanej uznanej reklámácii 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 povinností stále pretrváva;
 - d) neoznámi 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 opakovane porušuje podmienky zmluvy uvedené v článku VI.
7. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník nezaplatí cenu za poskytované služby do 90 dní po splatnosti faktúry.
8. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite 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 povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na

poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

9. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

10. 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 či núteného vyrovnania.

11. Oprávnená strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu.

12. Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi všetko, čo je vlastníctvom Poskytovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr pri podaní písomnej výpovede v tom danom kalendárnom mesiaci.

Článok X

Zmluvné pokuty

1. Každé nedodržanie časového limitu podľa čl. VII ods.3 servisu poskytovaného Poskytovateľom oprávňuje užívateľa na zľavu (t.j. zmluvná pokuta Poskytovateľa) 10% z pravidelného mesačného poplatku za Službu. O poskytnutie tejto zľavy musí Užívateľ požiadať písomne najneskôr do 30 dní od porušenia povinnosti Poskytovateľom, inak nárok na zľavu zaniká.

2. Užívateľ je povinný pri porušení svojich povinností vyšpecifikovaných v čl. VI ods.3 týchto podmienok (predchádzanie poškodeniu, strate alebo zničeniu zariadenia), v čl. 13 ods. 2 týchto podmienok (povinnosť vrátiť zariadenie v stanovenej lehote) zaplatiť Poskytovateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 90 €, a to za každý prípad (koncové zariadenie) osobitne. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a prevenčnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej Podniku v dôsledku porušenia povinnosti Účastníka. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Podniku na náhradu škody spôsobenej porušením tejto povinnosti vo výške prevyšujúcej zmluvnú pokutu.

3. Užívateľ je povinný pri porušení svojich povinností vyšpecifikovaných v čl. IX ods.3 týchto podmienok zaplatiť zmluvnú pokutu, ktorú poskytovateľ vypočíta na základe vzorca: počet mesiacov do konca viazanosti zmluvného vzťahu krát mesačná cena služieb daného zmluvného vzťahu.

4. Poskytovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov pri zrušení záväznej objednávky. Poplatok za zrušenie objednávky bez výjazdu je 60 € s výjazdom 120 € plus materiál potrebný na zavedenie služby.

Článok XI

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované Služby Poskytovateľovi na objednanom rozsahu. Sazby cien za poskytované Služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa sazby uplatňujú sú uvedené a Užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným Cenníkom.

2. Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Poskytovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorazové zriaďovacie poplatky sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,

- mesačná cena služby dohodnutá v Špecifikácii služieb sa Užívateľovi účtuje v priebehu nasledujúceho mesiaca a to za mesiac späť, ktorý bola Služba poskytnutá spolu s vyúčtovaním doplnkových služieb, ktoré boli v daný mesiac objednané napríklad: (služby videopožičovne a balíkov IPTV).

3. Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované Služby v lehote splatnosti a to 21 dní, ktorá je uvedená v rámci príslušného vyúčtovania (faktúry). Záväzok Užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet Poskytovateľa s uvedením správneho variabilného symbolu. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované Služby v dobe je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania podľa platných predpisov 1,50 € s DPH.

4. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a Služieb až do doby splatenia pohľadávky.

5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na administratívny poplatok v prípade ak vznikne na strane Účastníka chyba v platobných údajoch napr.: (zle zadaný variabilný symbol, zlá suma, vrátenie finančných prostriedkov späť na účet účastníka, zaslanie faktúr späť). Výška poplatku za každý úkon je 5,00 € s DPH.

6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované Služby. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

7. V prípade, že nie je možné Službu používať kvôli poruche, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala aspoň tri hodiny. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 dní od posledného dňa trvania poruchy.

8. Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail.

9. Faktúra sa považuje za doručenu uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail, alebo online sprístupnením jej elektronickej formy v zákazníckej zóne. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronicke nebola doručená. V prípade nespĺnenia tejto vymenovacej povinnosti Užívateľa nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenu.

Článok XII

Reklamačný poriadok

1. Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:

- na správnosť výšky poplatku v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmlouvou a Cenníkom,

- týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb,

- (prenajatého, resp. zakúpeného) zariadenia, ktorým sú poskytované služby

2. Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť Poskytovateľovi do 30 dní odo dňa, keď nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie, ktoré budú Poskytovateľovi doručené po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

3. Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30- dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Rozhodnutie doručiť písomne alebo inou vhodnou formou Užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.

4. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

5. V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

6. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého Užívateľa v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v čl. 12. ods.1 tohto dokumentu.

7. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Mimosúdne riešenie sporu sa vzťahuje na účastníkov, ktorí nie sú spotrebiteľmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

Článok XIII

Nájom zariadenia na poskytovanie služby

1. Nájomnou zmlouvou prenajímateľ prenecháva za odplatu nájomcovi komunikačné zariadenie (vec), aby ju dočasne (v dojednanej dobe) užíval alebo z nej bral aj úžitky. Zariadenie bude prenajaté na dobu od dátumu podpisu preberacieho dokladu do doby ukončenia prevádzky poskytovanej služby, pre ktorú je Zariadenie určené. Doba prevádzky služby upravuje samotná Zmluva resp. Dodatok k Zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Výška nájomného za Zariadenie je stanovená v závislosti od typov Služieb spojených so Zariadením ktoré je predmetom nájmu a je uvedená v Dodatku Zmluvy. Ostatné práva a povinnosti z nájomnej zmluvy sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servis na prenajatom zariadení a taktiež poskytnúť včasnú náhradu v prípade poruchy zariadenia a to v celej dobe prenajatého zariadenia. Táto náhrada sa nevzťahuje na diaľkové ovládače televíznej služby staršie ako 24 mesiacov. Zároveň sa nevzťahuje na značne opotrebované a viditeľne poškodené diaľkové ovládače so strany spotrebiteľa.

3. Užívateľ je povinný poskytnúť Koncové zariadenia Poskytovateľovi vrátiť pri zrušení Služby alebo na základe výzvy Poskytovateľa počas trvania Zmluvy po tom, ako Poskytovateľ poskytol Užívateľovi iné Koncové zariadenie alebo možnosť prevziať si iné Koncové zariadenie v súvislosti s využívaním Služby, a to technikovi Podniku alebo na predajnom mieste, a to najneskôr do 10 dní odo dňa zániku Zmluvy alebo odo dňa doručenia výzvy na vrátenie Koncových zariadení podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr. V prípade že Zákazník dané zariadenie vo vlastníctve poskytovateľa neodovzdá Poskytovateľ udelí zmluvnú pokutu podľa čl. X ods. 2.

4. Užívateľ môže od Poskytovateľa zariadenie pre prístup služby taktiež odkúpiť a to na základe vystavenej faktúry, na základe vystavenej faktúry vznikne zákazníkovi povinnosť zaň zaplatiť predávajúcemu cenu podľa platného cenníka zverejneného na stránke www.giganet.sk. Predávajúci poskytuje 2 ročnú záruku na zariadenie. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia zariadenia od predávajúceho kupujúcim alebo dňom montáže. Dané zariadenie na základe faktúry je už v majetku Zákazníka.

5. Užívateľ môže podať reklamáciu na zariadenie podľa čl. XII.

Článok XIV Doručovanie

1. Písomnosti, ktoré sú Poskytovateľ alebo Užívateľ povinní doručiť druhej strane na základe Zákona, Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve.
2. Po uzavretí zmluvy je Užívateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy a e-mailu na doručovanie. Až do okamihu oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná.
3. V prípade písomnosti a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
 - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote aleboa) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v zmluve zistiť a doposlanie nie je možné. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.
4. Faktúry, upomienky, upozornenia, nové cenníky, technické novinky a ďalšie informácie poskytovateľ zasiela Užívateľovi formou elektronickej pošty na kontaktné e-mailové adresy.

Článok XV

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 – podnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľ a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky, alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI

Alternatívne riešenie sporov

1. ARS je postup úradu podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom (účastník podľa § 5 ods. 4 zákona o EK, ktorý je FO – podnikateľom).
2. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov podľa vymedzenej príslušnosti. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporu je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR a zverejnená na jeho stránke <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1>.
3. Pre spory, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb je príslušným orgánom alternatívneho riešenia sporu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR so sídlom Továrnska 7, P.O.Box 40, 828 55 Bratislava 24.
4. Účastník / spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu úradu elektronickej e-mailom na ars@teleoff.gov.sk s označením predmetu e-mailu „Návrh na ARS“, faxom na číslo +421 2 5293 2096, alebo poštou na vyššie uvedenú adresu s označením obálky „ARS“, alebo ústne do zápisnice (je nutné vopred si dohodnúť termín s osobou prvého kontaktu, tel. č. +421 2 57881358) v sídle úradu: Továrnska 7, 828 55 Bratislava-
5. Úrad začne ARS len na základe úplného návrhu, ktorý bol riadne doručený v písomnej

forme (e-mailom, faxom, listom podľa bodu 4.) alebo bol podaný ústne do zápisnice (za osobnej účasti spotrebiteľa). Návrh musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickej adresu a telefonický kontakt, ak ich má, ak je spotrebiteľom fyzická osoba;
- b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je spotrebiteľom právnická osoba;
- b) presné označenie predávajúceho, proti ktorému je návrh podávaný;
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
- d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha;

e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný;

f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS.

g) doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

6. Ak má návrh všetky náležitosti podľa bodu 5. tohto článku, úrad návrh bezodkladne prideli na ARS poverenej osobe.

7. Ak návrh neobsahuje povinné náležitosti podľa bodu 5. tohto článku, úrad bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby nedostatky odstránil v lehote nie kratšej ako 15

dní. Zároveň poučí spotrebiteľa o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Po doplnení návrhu úrad prideli úplný návrh na ARS poverenej osobe.

8. Alternatívne riešenie sporu začína dňom doručenia úplného návrhu úradu

9. Úrad oznámi stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu a ktorá poverená osoba ho bude viesť a informuje strany sporu o skutočnostiach podľa § 14 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení sporov. Okrem toho súčasne poskytovateľovi doručí návrh s dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Oznámenie o začatí ARS a výzvu na predloženie alebo doplnenie podkladov úrad zasiela doporučenou poštovou zásielkou so skrátenou úložnou lehotou (7 dní).

10. Poverená osoba spor rieši s cieľom jeho urovňovania a dosiahnutia zhody hľadaním kompromisu. Zistené skutočnosti hodnotí jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach

nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu. Po analýze a vecnom posúdení dôkazov a podkladov sporu formuluje návrh na dosiahnutie zhody a zhromažďuje argumenty na spravodlivé riešenie sporu, oboznamuje o tom účastníkov sporu, vedie osobné stretnutia účastníkov sporu, vedie písomnú agendu sporu. Elektronickej (prípadne telefonicky) komunikáciu s účastníkmi sporu zaznamenáva do administratívneho spisu.

11. Poverená osoba ukončí riešenie alternatívneho sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže poverená osoba lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Poverená osoba je povinná o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

12. Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:

- a) uzavretia dohody;
- b) vydania odôvodneného stanoviska úradu;
- c) odloženia návrhu;
- d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je FO;
- e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je PO.

13. Momentom, keď sa strany sporu zhodnú na riešení sporu, poverená osoba spíše dohodu v zmysle zákona o alternatívnom riešení sporu.

14. Návrh dohody obsahuje:

- a) označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala;
- b) presné označenie strán sporu;
- c) predmet sporu;
- d) popis skutkového stavu a postup úradu pri alternatívnom riešení sporu;
- e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých úrad postupoval pri vypracovaní návrhu dohody;
- f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS;
- g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody;
- h) dátum vypracovania návrhu dohody.

Návrh dohody poverená osoba zašle stranám sporu v dohodnutej forme – písomne alebo elektronickej (e-mailom) a súčasne ich poučí o lehote, v ktorej sa môžu rozhodnúť, či s návrhom súhlasia, o tom, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté

uplatňovanie ich práv na súde a o tom, že výsledok súdneho konania a alternatívneho riešenia sporu sa môže líšiť.

13. Podrobné pravidlá pre alternatívne riešenie sporu sú uvedené na webovej stránke Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR www.teleoff.gov.sk - https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47653_ars.pdf.

Článok XVII

Služba Televízia

1. Koncový užívateľ výslovne súhlasí a je uzročený s tým, že služba IPTV (digitálnej televízie) a jej doplnkovej služby je poskytovaná Nej.cz s.r.o., Kaplanova 2252/8, 140 00 Praha 4 – Chodov, IČO: 03213595, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, spisová značka: C 228799 (ako právny nástupca spoločnosti SMART Comp. a.s., Kubičková 1115/8, Brno, IČO: 25517767, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne, spisová značka: B 4198) (ďalej len „NEJ“), na základe platných poverení a registráciou prostredníctvom telekomunikačnej infraštruktúry Poskytovateľa; platby cien za túto službu sú na základe súhlasu NEJ platené koncovým používateľom k rukám Poskytovateľa. NEJ je teda

nositeľom všetkých práv a povinností k šíreniu prevzatého TV a rozhlasového vysielania a dodávateľom Obsahu tohto vysielania.

2. Programová ponuka služby IPTV zahŕňa zoznam jednotlivých televíznych kanálov. Aktuálna programová ponuka je k dispozícii na www.giganet.sk, či na základe osobného alebo telefonického dopytu. NEJ si vyhradzuje právo meniť jednostranne programovú ponuku, najmä štruktúru programov, počet programov a ich poradie, napr. z dôvodu zmien právnych či technických podmienok, zmien podmienok zo strany dodávateľov jednotlivých programov a pod. NEJ nezodpovedá za obsah vysielaných programov a nenesie zodpovednosť za závädy spôsobené nedodaním programov či chybným dodaním programov od ich výrobcov alebo distribútorov.

3. Služba Kuki TV je službou IPTV, ktorá je poskytovaná na základe registrácie NEJ u RRTV k šíreniu prevzatého rozhlasového a televízneho vysielania prostredníctvom osobitných prenosových systémov, pričom na základe tejto registrácie je oprávnený šíriť prevzaté vysielanie, ktoré tvorí obsah Služby Kuki, aj na území Slovenskej republiky, a to v súlade s § 56 ods. 4 písm. c) zákona č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii, v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ nenesie pri tejto službe zodpovednosť za jej nefunkčnosť alebo zníženú funkčnosť alebo kvalitu spôsobenú nedodržaním Technických parametrov služieb el. komunikácií siete Poskytovateľa služieb tretích (najmä sa jedná o nedostatok rýchlosti internetového pripojenia, poruchy v internetovom pripojení nezávislé od Poskytovateľa pod.), a ďalej negarantuje kvalitu tejto služby v prípade porúch či závad na sieti Poskytovateľa tretích strán.

4. Kino je doplnková služba virtuálnej videotéky (videopožičovňa), kedy NEJ poskytuje koncovému užívateľovi právo na použitie filmu na obmedzený čas a koncový používateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu (poplatok); služba je prístupná len užívateľom, ktorí majú uzatvorenú s Poskytovateľom zmluvu na službu IPTV. Prevádzkové podmienky poskytovania služby Kino:

a. Aktuálna ponuka titulov služby je uvedená v sekcii Kino služby Kuki TV.
b. Poskytnutie práv k použitiu konkrétneho titulu je realizované na základe objednávky užívateľa prostredníctvom jeho set-top boxu alebo mobilnej aplikácie. Pre realizáciu objednávky je nutné zadanie používateľského hesla k účtu Kuki TV, prípadne tiež PIN kódu.

c. Doba poskytnutia práva k vzhliadnutiu titulu je obmedzená na dobu max. 48 hodín od okamihu jeho poskytnutia ku konkrétnemu titulu, tj. od okamihu potvrdenia ním odoslanej objednávky Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený objednávku nepotvrdiť najmä v prípade, ak eviduje pri užívateľovi akúkoľvek splatnú pohľadávku.

d. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne obmedziť užívateľovi maximálny počet titulov objednaných užívateľom za 1 kalendárny mesiac. Do tohto limitu sa nezapočítavajú tituly z tej časti ponuky videotéky, ktorá je používateľom k dispozícii bezplatne.

5. Nahrávam (videorekordér) - doplnková služba k službám IPTV; pri využívaní tejto služby nenesie NEJ zodpovednosť za stratu užívateľom uložených dát, ani za škody takouto stratou prípadne vzniknuté.

6. Tzv. Samoobsluha (self-care) - aplikácia prístupná cez set-top box užívateľa alebo v tzv. Zákazníckej zóne na adrese <https://nastav.kukitv.sk/>, prostredníctvom ktorej je možné uzatvárať zmluvy alebo dodatky k zmluvám po zadaní hesla a v prípade, že prvá zmluva s účastníkom bola uzavretá v písomnej forme v súlade s týmito podmienkami.

7. V prípade, že prvá zmluva medzi užívateľom a Poskytovateľom bola uzavretá písomne, môžu byť ďalšie zmluvy a dodatky uzatvárané a zmeny cien či druhov služieb vykonávané tiež pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku (najmä v prípade tematických televízií, objednávky doplnkových služieb a pod.) alebo prostredníctvom tzv. Samoobsluhy. V takom prípade je Poskytovateľ oprávnený za účelom identifikácie používateľa požadovať jeho heslo pre komunikáciu (tj. heslo, ktoré bolo užívateľovi pridelené Poskytovateľom pri aktivácii služieb; toto heslo je užívateľ oprávnený zmeniť iba osobne na ZC Poskytovateľa), príp. náhradný identifikátor zvolený používateľom prostredníctvom infostránok (za úkony vykonané pod týmto náhradným identifikátorom užívateľ zodpovedá rovnako, akoby uviedol heslo pre komunikáciu). Zmluva (či dodatok) je spravidla účinná okamihom akceptácie zmien zo strany používateľa; v prípade využitia Samo-obsluhy dochádza k uzavretiu zmluvy (dodatku) a aktiváciu služieb okamihom zadanie hesla alebo PIN.

8. Užívateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že využívanie služby IPTV aj doplnkových služieb môže mať vplyv na šírku pásma služby prístupu k sieti Internet pri súčasnom využívaní týchto služieb v jednom mieste inštalácie.

9. V prípade využívania služby IPTV a doplnkových služieb nevzniká užívateľovi právo obsah vzhliadnuť v zmysle autorského zákona. Sprístupňovanie obsahov získaných v rámci tejto služby je výslovne zakázané, užívateľ je povinný používať všetky obsahy získané prostredníctvom služby IPTV, ako aj doplnkových služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, dobrými mravmi a všeobecnými zvyklosťami. Najmä je výslovne zakázané akékoľvek reprodukovanie a kopírovanie obsahov aj ich šírenie, pozmeňovanie a upravovanie obsahov alebo iné manipulácie s autorským právom či právami príbuznými a takisto s technickými ochrannými

prvkami či informačnými mechanizmami, ktoré môžu byť súčasťou obsahov tejto služby. V prípade, že dôjde k zneužitiu služby či jej obsahu, nesie užívateľ za takéto zneužitie plnú zodpovednosť. V prípade porušenia povinností vyplývajúcich z tohto odseku má Poskytovateľ právo od uzavretej zmluvy s okamžitou platnosťou odstúpiť.

10. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby IPTV ani doplnkových služieb, ak dôvody zníženia kvality týchto služieb sú na strane prevádzkovateľov rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré Poskytovateľ preberá.

11. V prípade služby IPTV a doplnkových služieb k službe IPTV Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania ani za porušenie práv tretích osôb spôsobené sprístupnením týchto obsahov. Poskytovateľ poskytuje službu IPTV nepretržite v súlade so zákonnými ustanoveniami s výnimkou doby potrebnej pre údržbu technických a softvérových prostriedkov a s výnimkou výpadkov, ktoré sú na strane prevádzkovateľov rozhlasového a televízneho vysielania, ktoré poskytovateľ preberá.

Článok XVIII

Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ nie je vo Všeobecných podmienkach ustanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia všeobecne platných zákonov a predpisov SR a ustanovenia Zákona 452/2021 o Elektronických komunikáciách.

2. Užívateľ súhlasí so zasielaním správ a informácií o produktoch Poskytovateľa formou elektronickej pošty na jeho kontaktný e-mail. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Užívateľa tieto Všeobecné podmienky a Cenník.

4. Poskytovateľ je povinný písomne, e-mailom, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok. Užívateľ sa môže so zmenami podrobne oboznámiť na webovej stránke Poskytovateľa – www.giganet.sk.

5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť cenník na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov Služieb (tzv. akcie).

6. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2024 a nahrádzajú všetky doterajšie Všeobecné podmienky.

7. Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

Michal Holubčík, GIGAnet s. r. o.