

**Všeobecné obchodné podmienky poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb spoločnosti  
GAYA, s.r.o., P.O. Hviezdoslava 23B, 036 01 Martin, IČO: 36 430 307**  
vydané v súlade so zákonom SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

**Čl. 1. Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Spoločnosť GAYA, s.r.o. so sídlom P.O.Hviezdoslava 23B, 036 01 Martin, IČO:36430307, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel S.r.o. vložka číslo 16191/L, je v súlade so Zákonom SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“), v súlade so Všeobecným povolením TÚSR č.1/2014 v znení neskorších zmien oprávnená na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb (ďalej len „**GAYA**“). GAYA je oprávnená vykonávať vyššie uvedené činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 Spoločnosť ARTOS, a. s., so sídlom: Klincová 35, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, IČO: 45 559 503 na základe registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiu č. TKR/308 a v súlade so zákonom č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii (ďalej len **Zákon č. 308/2000**) je oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb a zmluvne splnomocnila GAYA na vykonávanie všetkých úkonov spojených s touto činnosťou a Zmluvou.
- 1.3 GAYA poskytuje služby na základe Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet medzi ňou a Účastníkom, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb (ďalej len „**VOP**“).
- 1.4 Tieto VOP upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou GAYA ako poskytovateľom elektronických komunikačných sietí a služieb a účastníkmi týchto služieb.

**Čl. 2. Vymedzenie základných pojmov**

- 2.1 „**Poskytovateľ**“ je spoločnosť GAYA ako poskytovateľ elektronických komunikačných sietí a služieb Účastníkovi na základe Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet. Spoločnosť GAYA taktiež zabezpečuje retransmisiu televíznych programových služieb a iných služieb na základe uzatvorenej osobitnej zmluvy medzi ňou a držiteľom oprávnenia poskytovať služby retransmisie spoločnosťou ARTOS, a.s. (ďalej len **Dodávateľ**).
- 2.2 „**Záujemca**“ je fyzická / právnická osoba, ktorá požiadala podľa týchto VOP Poskytovateľa o uzatvorenie Zmluvy o pripojení. Prejav vôle záujemcu musí byť určitý a zrozumiteľný, vyjadrujúci záujem o používanie služieb v sieti Internet.
- 2.3 „**Účastník**“ je fyzická / právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe zmluvy a je oprávnená používať alebo požadovať poskytovanie služby Poskytovateľom na základe Zmluvy o pripojení.
- 2.4 „**INTERNET**“ je medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť, umožňujúca užívateľom komunikovať medzi sebou za používania technických, programových a informačných zdrojov iných výpočtových systémov zapojených do Internetu.
- 2.5 „**sieť GAYA**“ je sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, kabelových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb a sietí.
- 2.6 „**Zmluva o poskytovaní služieb v sieti Internet**“ (ďalej len „**Zmluva**“) je zmluva uzatvorená s poukazom na § 44 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje zriadiť potrebné pripojenie Účastníka do siete GAYA a poskytovať Účastníkovi dohodnuté komunikačné služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia do siete GAYA Poskytovateľovi a za využívanie služieb. Zmluva o poskytovaní služieb je písomná, pričom písomnú zmluvu o poskytovaní služieb v sieti Internet je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú, to neplatí pre záväzky účastníka, ktoré možno podľa Občianskeho zákonníka dojednať len písomnou formou.
- 2.7 „**Elektronická komunikačná služba**“ je služba v zmysle Zákona teda služba poskytovaná Účastníkovi za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb.
- 2.8 „**Servisný alebo montážny technik**“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním služieb Poskytovateľa.
- 2.9 „**Odovzdávací protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník podpisom potvrdí prebratie montáže a zariadení a začatie poskytovania služieb a dňom podpisu začína plynúť prvý deň poskytovania služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické zariadenia Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytuje komunikačné služby.
- 2.10 „**Cenník**“ je aktuálna tarifa služieb Poskytovateľa, ktorý obsahuje tarify za komunikačné služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby a poplatky vyplývajúce so Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 2.11 „**Zriadenie pripojenia**“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Účastníka do siete GAYA. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických

- parametrov siete GAYA a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.
- 2.12 „**Identifikačné číslo Účastníka**“ slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých komunikačných službách. Identifikačné číslo Účastníka je pridelené Účastníkovi Poskytovateľom spolu s heslom.
- 2.13 „**Heslo**“ slúži na overenie autorizovaného použitia Identifikačné číslo Účastníka.
- 2.14 „**Aktivačný poplatok**“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za aktiváciu - inštaláciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb.
- 2.15 „**Zriaďovací poplatok**“ je poplatok, ktorí zaplatí Účastník za zariadenia pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v Zmluve. Tento poplatok sa nazýva tiež **Inštalačný poplatok**.
- 2.16 „**Dočasné prerušenie poskytovania služieb**“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie komunikačných služieb.
- 2.17 „**Porucha**“ je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky elektrickej energie na strane Účastníka.
- 2.18 „**Servis**“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra Poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s Účastníkom.
- 2.19 „**Vyššia moc**“ je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä v prípade havárie, živelnej pohromy, zemetrasenia a iných poveternostných vplyvov alebo prírodných katastrof, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná povinnosť, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Poskytovateľ takúto prekážku predvídal.
- 2.20 „**Zábezpeka**“ peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Poskytovateľa za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi.
- 2.21 „**Bezpečnostný údaj**“ je taký informačný obsah, ktorý svojou povahou zabezpečí aby:
- a) dáta a obsahy nemohli byť ľubovoľne zmenené,
  - b) dáta a obsahy boli prístupné iba oprávneným osobám,
  - c) bola známa identita osôb prístupujúcim k dátam a obsahom,
  - d) osoby prístupujúce k dátam a obsahom mali adekvátne oprávnenia,
  - e) bol známy jednoznačný a nepopierateľný pôvod dát a obsahov.
- Heslo je tiež bezpečnostným údajom. Zneužitím Bezpečnostného údajja sa rozumie konanie za účelom porušenia ľubovoľného bodu a) až e) definície Bezpečnostného údajja.
- 2.22 „**Internetová stránka**“ je webové sídlo Poskytovateľa s adresou [www.gaya.sk](http://www.gaya.sk).
- 2.23 „**Predajné miesto**“ je zákaznicke centrum poskytujúce Záujemcom a Účastníkom kompletný servis súvisiaci s ponukou služieb, zmluvnými podmienkami, zmluvami a aktuálnymi cenníkmi služieb a tovarov. Zoznam predajných miest je zverejnený na Internetovej stránke v sekcii kontakty.

### Čl. 3. Popis služieb

- 3.1 „**Internetové služby**“ zabezpečujú prístup do siete INTERNET. Pripojenie Účastníka do Internetu je realizované pripojením do siete GAYA, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom. Koncovým bodom pripojenia je v prípade mikrovlnného pripojenia mikrovlnný prístupový bod (vysielač), v prípade pripojenia optického alebo metalického je ním účastnícka dátová zásuvka. Konektivita je zabezpečená cez nadnárodného internetového operátora. Službu je možné doplniť o prenájaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám Poskytovateľ zabezpečuje doplnkové služby – mailhosting, webhosting, serverhosting a iné podľa platného cenníka.
- 3.2 „**VPN**“ je permanentné alebo vytáčané prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí chrbticevej siete GAYA komunikačným protokolom MPLS alebo IP (Internet Protocol). Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, Internet, Hlasové služby. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.
- 3.3 „**Hlasové služby**“ sú poskytované v rámci platnej legislatívy a zákonov SR. Terminácia hovorov je smerovanie Účastníckovej hlasovej prevádzky k alternatívnym hlasovým operátorom s príslušným oneskorením. Prenos hlasovej prevádzky zabezpečuje IP protokol (VoIP).
- 3.4 „**Televízne programové služby**“ sú poskytované v rámci platnej legislatívy a zákonov SR v rozsahu registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiu Dodávateľovi.

### Čl. 4. Podmienky na uzavretie Zmluvy

- 4.1 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade s týmito VOP predloží Poskytovateľovi objednávku a to osobne na predajnom mieste, písomne, telefonicky, e-mailom, alebo inou formou za podmienok určených Poskytovateľom. Uvedený návrh musí obsahovať identifikačné údaje záujemcu (meno, priezvisko, tel.číslo) a miesto pripojenia (adresa). Táto objednávka sa považuje za návrh Záujemcu na uzatvorenie Zmluvy s Poskytovateľom.

- 4.2 Závazky je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy a k posúdeniu spôsobilosti záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže Poskytovateľ požiadať Závazky o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Závazky ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa Podmienok spracúvania údajov nebude môcť Poskytovateľ Zmluvu uzavrieť.
- 4.3 Dokladom pre identifikáciu Závazky je preukaz totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas alebo iný doklad a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje). Ak je Závazky právnickou osobou, dokladom pre jeho identifikáciu je tiež doklad o právnej subjektivite a u podnikateľa aj doklad o oprávnení na podnikanie. Podnik môže žiadať doklad nie starší ako 3 mesiace od vydania. Poskytovateľ môže žiadať od Závazky aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi na preverenie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy.
- 4.4 Za akceptáciu návrhu Závazky sa považuje najmä písomný súhlas Poskytovateľa s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Závazky, prípadne iný úkon Poskytovateľa smerujúci výslovne k prijatiu návrhu.
- 4.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
- 4.5.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
- 4.5.2 Závazky nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa, alebo iného telekomunikačného podniku, alebo niektorý z podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním,
- 4.5.3 Závazky nesúhlasí s VOP a nesplnil si povinnosti podľa bodov 4.1 a 4.2 týchto VOP, alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonmi SR alebo dobrými mravmi.
- 4.6 Uzavretie Zmluvy sa uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak.
- 4.7 Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom tabletu alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.
- 4.8 Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využijú prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí Poskytovateľovi vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže Poskytovateľ zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
- 4.9 Účastník uzatvára Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka. Ak je Účastník zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť apostilované, pokiaľ to nevyklučuje medzinárodná zmluva.
- 4.10 Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu Siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené Poskytovateľom. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete a umožnenie Poskytovateľa využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do Siete. Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, je potrebné zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestoru, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné, Poskytovateľ ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak Poskytovateľ šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia, Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; pričom Poskytovateľ má nárok požadovať od účastníka náhradu nákladov, ktoré vynaložil v súvislosti s technickou realizáciou na zabezpečenie poskytovania služieb v sieti Internet.
- 4.11 Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmaří zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť Poskytovateľovi náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriadením.
- 4.12 Služba umožňuje Účastníkovi prístup do siete Internet a to za podmienok uvedených v Zmluve, v týchto Všeobecných Obchodných Podmienkach a v Cenníku.
- 4.13 Služby siete môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej signálom siete. Rýchlosť prístupu do siete môže byť výrazne nižšia v závislosti od sily signálu potrebného na poskytnutie Služby v príslušnej lokalite, od počtu ďalších aktívne pripojených Účastníkov v danom okamihu v príslušnej lokalite, ako aj iných faktorov.

## **Čl. 5. Predmet Zmluvy**

- 5.1 Predmetom Zmluvy sú :
- 5.1.1 záväzok Poskytovateľa Zriadiť pripojenie Účastníka do siete Internet a poskytovať Účastníkovi počas trvania Zmluvy Internetové služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,
- 5.1.2 záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy odplatu vymedzenú podľa platného Cenníka a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve a týchto VOP.

- 5.2 Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných Internetových služieb sú poskytované s agregáciou, to znamená s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov v sieti GAYA.
- 5.3 V prípade ak je predmetom zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zaujímcom (zákazníkom) akýkoľvek odpliatny prevod vlastníckeho práva k akejkoľvek hnutelnej veci prechádza vlastnícke právo k takto prevádzanej hnutelnej veci na Zaujímca (zákazníka) až po úplnom zaplatení celkovej kúpnej ceny alebo celkového odpliatného plnenia za hnutelnú vec dohodnutého.

#### **Čl. 6. Povinnosti Poskytovateľa**

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytované služby bude prevádzkovať tak, aby mesačná dostupnosť služby poskytovanej sieťou GAYA bola minimálne 95%.
- 6.2 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ odstrániť túto poruchu bezodplatne v lehote 7 pracovných dní od oznámenia Poruchy Účastníkom, resp. v lehote do 24 hodín ak je Účastníkovi poskytovaná garantovaná služba. Do tejto lehoty sa nezapočítava deň v ktorom bola porucha Účastníkom oznámená. Týmto ustanovením VOP nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť si u poskytovateľa nárok na zľavu z ceny za poskytovanú službu.
- 6.3 Odstránenie Poruchy, za vznik ktorej je zodpovedný Účastník, môže Poskytovateľ uskutočniť na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.
- 6.4 Všetky informácie o poskytovaných službách a prípadných zmenách sa nachádzajú na webovom sídle [www.gaya.sk](http://www.gaya.sk).
- 6.5 V prípade zavineného neposkytnutia dohodnutej služby Poskytovateľom má Účastník právo na vrátenie príslušnej časti ceny za službu a to vo výške alikvótnej časti z už zaplatenej ceny za poskytnuté služby. Toto právo na zľavu z ceny za službu zaniká ak sa neuplatní písomne u Poskytovateľa v lehote 30 dní.
- 6.6 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov.
- 6.7 S ohľadom na charakter poskytovaných služieb podľa čl. 3 týchto Všeobecných podmienok je výhradne Účastník zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci týchto Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Účastníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Poskytovateľ Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírov a spamu. Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 6.8 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené treťou osobou, alebo technickými obmedzeniami siete Internet.
- 6.9 V prípade, ak sú služby poskytované s agregáciou, nemôže byť Účastníkovi garantované dodržanie kapacitných (rýchlostných) parametrov takto poskytovaných služieb. Z uvedeného vyplýva že Poskytovateľ zaručuje Účastníkovi v prípade týchto služieb (poskytovaných s agregáciou) len cieľovú a časovú dostupnosť služieb.
- 6.10 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Účastníkovho hesla, ktoré si Účastník sám zvolil a ktorého utajenie je povinný sám zabezpečiť.

#### **Čl. 7. Povinnosti Účastníka**

- 7.1 Účastník sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek formu súčinnosti potrebnej k naplneniu povinnosti poskytovateľa podľa uzatvorenej Zmluvy.
- 7.2 Účastník je povinný využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, zákonmi SR, týmito VOP a návodmi a pokynmi Poskytovateľa.
- 7.3 Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.
- 7.4 Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- 7.4.1 podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane prenosu obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na sieti INTERNET a GAYA, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
- 7.4.2 narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- 7.4.3 svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
- 7.4.4 posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom sociálnych sietí, elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup; inak zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikne.

- 7.5 Účastník nemá právo si sám zmeniť pridelenú IP adresu. Zmena pridelenj IP Účastníkom, sa považuje za hrubé porušenie zmluvy. Poskytovateľ má nárok na uplatnenie sankcie podľa platného cenníka a prípadnú úhradu škody, ktorá mu vyššie uvedeným konaním Účastníka vznikla.
- 7.6 Pre prípad správania sa Účastníka ktoré je definované jednotlivo v bodoch 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4 a 7.5 týchto VOP je Poskytovateľ oprávnený sankcionovať, a to akékoľvek z týchto konaní jednotlivo, pokutou ktorej výška je stanovená v platnom cenníku. Pokuta je splatná do 3 dní od doručenia oznámenia o uplatnení si práva Poskytovateľa vyrúbiť pokutu za uvedené konanie. Zaplatenie tejto pokuty nemá žiaden vplyv na povinnosť Účastníka nahradiť škodu, ktorá vznikla takýmto konaním. Poskytovateľ je tiež oprávnený pre prípad správania sa Účastníka ktoré je definované jednotlivo v bodoch 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4 a 7.5 týchto VOP prerušiť poskytovanie služby a to až do úplného odstránenia následkov takéhoto správania, pričom takéto prerušenie služby nemá vplyv na povinnosť Účastníka platiť odplatu vo výške dohodnutej v zmluve o pripojení.
- 7.7 Ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie zariadenia Účastníka/Poskytovateľa, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v požadovanom rozsahu. V prípade nezabezpečenia takéhoto súhlasu je Poskytovateľ oprávnený Zmluvu neuzatvoriť alebo od uzatvorenej Zmluvy odstúpiť.
- 7.8 V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z použitých technických zariadení, ktorého vlastníkom je Poskytovateľ, je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu v dôsledku toho vznikla.
- 7.9 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet, ako aj povinností uvedených v týchto VOP a v aktuálnom cenníku. Účastník predovšetkým zodpovedá za škodu, spôsobenú neoprávneným využívaním poskytovanej služby, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby, zneužívaním služby ako aj umožnením zásahu alebo užívania v rozpore s dohodnutými podmienkami tretej osobe.
- 7.10 V prípade ak Poskytovateľ zapožičia Účastníkovi zariadenie v súvislosti s poskytovaním služieb v sieti Internet, Účastník zodpovedá za takéto zariadenie a je povinný takéto zariadenie chrániť pred poškodením, stratou, ako aj jeho zničením.

## **Čl. 8. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa**

- 8.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu :
- vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,
  - zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,
  - z dôvodov Vyššej moci,
  - zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia
  - zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete
  - verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme.
  - ak je Účastník je v omeškaní so zaplatením ceny za poskytovanú službu v trvaní dlhšom ako 14 dní, a to až do času úplného splnenia tejto povinnosti. Takéto prerušenie služby nemá vplyv na povinnosť Účastníka platiť odplatu vo výške dohodnutej v zmluve o pripojení
  - zneužívania služieb, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä každý prípad, keď Účastník poruší svoj záväzok podľa bodu 7.4. a 7.5 týchto VOP, a tiež poruší akýkoľvek svoj záväzok vyplývajúci mu zo Zmluvy, VOP alebo z ustanovení právneho poriadku SR.
  - podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmene h) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený Poskytovateľom,
  - ak Poskytovateľ bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev),
  - smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa Poskytovateľ dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
- 8.2 Poskytovateľ je oprávnený vykonať dodatočné spôsoby ochrany siete GAYA, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníka alebo systému a Účastník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť na vykonanie takejto ochrany.
- 8.3 Za zneužívanie Služby sa pre účely VOP a Zmluvy považuje, ak:
- sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal,
  - Účastník použije Službu na iný účel ako je určená alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos

urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,

c) Účastník použije Službu na narušenie Siete, vrátane pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, pokúsi sa o preťaženie Siete, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete,

d) svojvoľne zmení alebo inak neoprávnene zasiahne do telekomunikačného alebo iného zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane koncového bodu Siete alebo zariadenia pripojeného do Siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

e) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť Poskytovateľa o úhrady za Službu,

g) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Poskytovateľa, alebo nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov, výrobcu alebo Poskytovateľa,

h) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,

i) Účastník používa Službu v rozpore s jej využitím len pre potreby Účastníka, najmä ak neoprávnene poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby.

## Čl. 9. Ceny a platobné podmienky

- 9.1 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 9.2 Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za poskytované služby. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia a to odoslaním oznámenia e-mailom na e-mailovú adresu špecifikovanú poskytovateľom.
- 9.3 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať poplatky za administratívne úkony a Účastník sa zaväzuje takéto poplatky odo dňa účinnosti takto doplneného cenníka uhradiť.
- 9.4 Poskytovateľ má právo do Cenníka dopĺňať poplatky za poskytované práce a služby, ktoré boli vykonané na základe nedodržania alebo porušenia týchto VOP a Zmluvy zo strany Účastníka a Účastník sa zaväzuje takéto poplatky odo dňa účinnosti takto doplneného cenníka uhradiť.
- 9.5 Fakturačným – účtovacím obdobím Účastníka je u Internetových služieb a VPN prebiehajúci kalendárny mesiac a u Hlasových služieb uplynulý kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenníku.
- 9.6 Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať od 1. dňa aktuálneho mesiaca (aktivácia do ôsmeho dňa v mesiaci), alebo 1. dňa nasledujúceho mesiaca (aktivácia od deviateho dňa v mesiaci).
- 9.7 Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi formou splátkového kalendára, alebo mesačnej faktúry (len na požiadanie).
- 9.8 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na splátkovom kalendári, faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Ak nie je platba Účastníkom uhradená riadne berie Účastník na vedomie, že sa na platbu hľadá akoby nebola vykonaná vôbec. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti. Účastník berie na vedomie, že v prípade finančného plnenia, ktoré poukazuje poskytovateľovi sa toto finančné plnenie započíta na úhradu pohľadávky Poskytovateľa, ktorá je najstaršia.
- 9.9 Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa Zmluvy môžu byť započítané - preúčtované na úhradu akýchkoľvek pohľadávok Poskytovateľa voči Účastníkovi, alebo môže nimi byť služba predplatená.
- 9.10 Poskytovateľ môže upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb v lehote splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). Náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby podľa platného Cenníka, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.
- 9.11 Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu Poskytovateľa v plnej výške a včas.
- 9.12 Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Poskytovateľa za účelom úhrady faktúr Účastníka.

## Čl. 10. Reklamačný poriadok

- 10.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu :
- proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so Zmluvou, VOP a Cenníkom,
  - týkajúcu sa kvality Služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy alebo týchto VOP.
- 10.2 Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je Účastník povinný podať písomne na adresu sídlu Poskytovateľa a to v lehote 30 dní od reklamovaného poskytnutia služby, alebo od dňa doručenia spornej faktúry, pričom uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok resp. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť

- fakturovanú cenu za poskytovanie služby v lehote jej splatnosti. Toto právo zaniká ak sa neuplatní v dohodnutej 30 dňovej lehote.
- 10.3 Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Účastníka, predmet a odôvodnenie reklamácie, číslo Zmluvy pri reklamácii služby, alebo doklad o nadobudnutí hnuťelnej veci (to je faktúru ktorou bola účastníkovi vyúčtovaná kúpna cena za túto vec).
- 10.4 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť výsledok reklamácie písomne na poštovú adresu Účastníka, alebo e-mailom na e-mailovú adresu špecifikovanú Účastníkom, a to do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 10.5 Ak reklamácia nespĺňa podmienky stanovené v zmysle článku 10 a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, Poskytovateľ má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia reklamácie, Účastník je povinný Poskytovateľovi poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy Poskytovateľa, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je Poskytovateľ povinný v preverovaní reklamácie pokračovať.
- 10.6 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t.j. podanie reklamácie nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
- 10.7 Poskytovateľ písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní.
- 10.8 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

### **Čl. 11. Doba platnosti zmluvy a jej ukončenie**

- 11.1 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 11.2 Zmluva o pripojení je uzatvorená na dobu neurčitú, ibaže je v zmluve uvedené inak. Účastník je oprávnený ukončiť zmluvu o pripojení na dobu neurčitú písomnou výpoveďou, pričom výpovedná doba je jeden mesiac a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď platne doručená. Pre platnosť výpovede sa vyžaduje, aby bola doručená v písomnej forme na adresu Poskytovateľa.
- 11.3 V prípade ak je uzatvorená zmluva o pripojení na dobu určitú a zmluvné strany sa nedohodnú inak alebo ak niektorá zmluvná strana, ak je na to oprávnená v zmysle zmluvy, písomne neoznámí druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená – doba viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím tejto doby, tak uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú avšak bez výhod a zliav poskytnutých poskytovateľom počas doby viazanosti.
- 11.4 Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od zmluvy, ak Účastník nedodržiava alebo porušuje niektoré z ustanovení v článkoch 7.4 a 7.5 týchto VOP a taktiež v prípadoch, keď nie je schopný poskytovať služby v dohodnutom rozsahu, alebo požadovanej kvalite a to predovšetkým z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 11.5 Účastník môže vypovedať zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo uzatvorenú opakovane na dobu určitú (postupom stanoveným v bode 11.3 týchto VOP), bez udania dôvodu v súlade s týmito VOP a Zmluvou.
- 11.6 Výpovedná lehota je jeden mesiac, je rovnaká pre obidve zmluvné strany, a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 11.7 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť Poskytovateľovi všetky technické zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa.
- 11.8 Poskytovateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasť, ak:
- Účastník opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
  - Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa ho neodpojí,
  - Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, najmä ak využíva Službu v rozpore s právnymi predpismi,
  - Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
  - Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
  - údaje Účastníka sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo môže mať za následok ujmu Poskytovateľa,
  - v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie, ak

bola na neho uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,

i) Poskytovateľ eviduje voči Účastníkovi pohľadávku po lehote splatnosti pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu,

11.9 Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy.

11.10 Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Poskytovateľovi listinnú žiadosť, z ktorej obsahu bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa s Poskytovateľom na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. Poskytovateľ nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.

## **Čl. 12. Zmena Zmluvy**

12.1 Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán.

12.2 O zmenu Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené Poskytovateľom pre daný typ zmeny.

12.3 Poskytovateľ má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť v listinnej forme do 3 pracovných dní na adresu sídla Poskytovateľa.

12.4 Poskytovateľ má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby, d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka. Neakceptovanie návrhu Účastníka, ako aj dôvody jeho neakceptácie je Poskytovateľ oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.

12.5 Poskytovateľ má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané so Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasťi Zmluvy alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:

a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,

b) zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,

c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,

d) zmeny marketingovej stratégie Poskytovateľa, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,

e) technologického vývoja Služieb alebo Siete,

f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby) alebo

g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Poskytovateľa vykonať zmenu zmluvných podmienok alebo

h) zmeny v subjekte prevádzkovateľa retransmisie podľa článku 1 bod. 1.2 týchto VOP.

12.6 Poskytovateľ je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa Účastníka týka, najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie jednostranná zmena v neprospech Účastníka týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby alebo zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa Poskytovateľ a Účastník písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia danej podstatnej zmeny. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy z dôvodu podstatnej zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa prvej vety tohto bodu, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí.

Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok Poskytovateľ oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa článku 15 najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak



v osobitných prípadoch nevyplýva Poskytovateľovi povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému Poskytovateľom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

### Čl. 13. Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov (ďalej iba OÚ)

- 13.1 Kontakt na zodpovednú osobu je **zodpovedna\_osoba\_gdpr@gaya.sk**.
- 13.2 Spracovávané osobné údaje a účely ich spracúvania:
- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, adresa inštalácie, adresa doručovania písomností (ak nie sú totožné), číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie Zmluvy, právnym základom je plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba
  - označenie peňažného ústavu a číslo účtu – účelom je plnenie Zmluvy - párovanie platby za poskytnutú službu na základe platobného príkazu alebo príkazu na inkaso, právnym základom je plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba
  - telefónne číslo - účelom je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem Poskytovateľa
- 13.3 Príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby účtovníka, reklamácie, servisného technika, zákaznickeho centra, technickej podpory, registrátora domén, poskytovania televízie.
- 13.4 Poskytovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie.
- 13.5 Doba uchovávanía osobných údajov je 10 rokov od zániku Zmluvy.
- 13.6 Účastník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietat' spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov.
- 13.7 Účastník má právo podať návrh na začatie konania.
- 13.8 Na uzavretie Zmluvy je potrebné, aby Účastník poskytol svoje osobné údaje. Účastník nie je povinný svoje osobné údaje poskytnúť. Ak svoje osobné údaje neposkytne v rozsahu potrebnom na uzavretie Zmluvy v zmysle Zákona, Zmluva nemôže byť uzavretá.
- 13.9 Poskytovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

### Čl. 14. Zodpovednosť zmluvných strán

- 14.1 Poskytovateľ a Účastník, ktorý je spotrebiteľom alebo ktorý využíva služby siete Internet, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak.
- 14.2 Poskytovateľ a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva služby siete Internet, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak.
- 14.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú:
- obsahom prenášaných informácií a údajov, najmä ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. webové stránky, webové aplikácie, sociálne siete, online audio a video služby a iné),
  - využitím služieb tretích strán sprístupnených v sieti Poskytovateľa,
  - v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo technického zariadenia zo strany Účastníka,
  - stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet,
  - použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
  - zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou,
  - prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Poskytovateľa,
  - spôsobenú v dôsledku zásahu Vyššej moci.
- 14.4 Účastník zodpovedá Poskytovateľovi za škodu spôsobenú:
- porušením povinností zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z neobľahostivosti,
  - neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka,
  - porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnenne nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť.

### Čl. 15. Doručovanie a oznamovanie

- 15.1 Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Účastníka, doručuje Účastník v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne na inú adresu Poskytovateľa určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty Poskytovateľa sú dostupné na webovom sídle [www.gaya.sk](http://www.gaya.sk). Ak Účastník doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho Poskytovateľ požiadať o doručenie

originálu najneskôr do 3 pracovných dní; na podania, ktoré neboli takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.

- 15.2 Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka).
- 15.3 Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie Poskytovateľ a doručuje Poskytovateľ Účastníkovi vždy s prihliadnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie dňom prevzatia Účastníkom. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručenie posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
  - b) obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie na štvrtý deň po jej odoslaní,
  - c) prostredníctvom telefonického volania, SMS, faxom alebo e-mailom. Takáto správa sa považuje za oznámenie dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Za jej doručenie sa považuje dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákazníckeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručenie dňom jeho sprístupnenia v portáli,
  - d) zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručenie okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom,
  - e) iným spôsobom.
- 15.4 Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, kedy ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorej je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odsťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Účastník Poskytovateľovi neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

#### **Čl. 16. Príslušné právo a riešenie sporov**

- 16.1 Na všetky vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok SR, aj ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone, sa spravujú ostatnými právnymi predpismi.
- 16.2 Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokovaním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodcovskú zmluvu.

#### **Čl. 17. Zmeny a platnosť VOP**

- 17.1 Poskytovateľ má právo meniť a dopĺňať tieto VOP. Zmena alebo doplnenie VOP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Poskytovateľ bude pri oznamovaní zmeny VOP postupovať podľa článku 12 VOP, podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie.
- 17.2 Na vzťah medzi Účastníkom a Poskytovateľom, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VOP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VOP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.
- 17.3 Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Poskytovateľ nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo VOP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia.
- 17.4 VOP vydané Poskytovateľom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VOP vydaných Poskytovateľom. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VOP medzi Účastníkom a Poskytovateľom a ktoré sa spravovali pôvodnými VOP, sa odo dňa účinnosti nových VOP riadia novými VOP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VOP.
- 17.5 Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť Cenníka, ak nie je uvedené inak.

#### **Čl. 18. Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 18.1 VOP platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 18.2 V prípade ak je v Zmluve alebo v týchto VOP dohodnuté, že Poskytovateľ oznámi nejakú skutočnosť Účastníkovi, zmluvné strany sa dohodli že takéto oznámenie bude mať formu informatívneho e-mailu a bude doručené do emailovej schránky, ktorej presná špecifikácia je uvedená na zmluve o pripojení. Odoslaním takéhoto oznámenia do tejto schránky sa považuje povinnosť Poskytovateľa za splnenú a to aj v prípade ak sa Účastník s obsahom tohto oznámenia neoboznámi.
- 18.3 Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej

odlišovať od princípov dohodnutých v týchto VOP pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

- 18.4 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Účastník je fyzickou osobou s cudzou štátnou príslušnosťou.
- 18.5 Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si tieto VOP a Cenník pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, na dôkaz čoho pripojil svoj podpis.
- 18.6 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané Poskytovateľom v Martine a nadobúdajú účinnosť dňa 24. mája 2018.

#### **Čl. 19. Podmienky zasielania elektronickej faktúry**

- 19.1 Faktúra musí obsahovať povinné náležitosti daňového dokladu podľa zákona o účtovníctve a zákona o DPH s poukazom na § 74 zák. č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty. Elektronické zasielanie faktúry je v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) a c) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty daňovým dokladom.
- 19.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zasielať elektronicke faktúry vo formáte PDF na kontaktný e-mail Účastníka uvedený v Zmluve. Zasielaný súbor vo formáte PDF je chránený heslom uvedeným na Zmluve.
- 19.3 Faktúra zaslaná elektronicke sa považuje za doručení dňom odoslania zo strany Poskytovateľa.
- 19.4 V prípade ak nastanú pochybnosti, faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch dní odo dňa jej preukázateľného odoslania z adresy Poskytovateľa prostredníctvom elektronickej pošty na kontaktný e-mail Účastníka. V prípade elektronickeho nedoručenia faktúry sa Účastník zaväzuje bezodkladne o tejto skutočnosti informovať Poskytovateľa prostredníctvom e-mailovej adresy [ekon@gaya.sk](mailto:ekon@gaya.sk). V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa elektronicke faktúra považuje za riadne doručení a poskytovateľ nie je povinný jej odoslani preukazovať.

Spracoval Ing. Slavomír Trpiš, konateľ GAYA, s.r.o.