



# Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb BLUENET

vydané na základe § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení spoločnosťou HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r. o., Rajecká 17, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36 373 303, obchodná spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline v odd. Sro, vo vl. č. 10485/L ako prevádzkovateľom verejnej elektronickej komunikačnej siete BLUENET.

## 1) Úvodné ustanovenia

1.1 Spoločnosť HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r. o. ako podnik - poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „podnik“) zverejňuje tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „všeobecné podmienky“) podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „zákon“). Podnik poskytuje verejné elektronické komunikačné služby na základe týchto všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronických komunikačných služieb (ďalej len „zmluva“), uzatvorenej medzi podnikom a účastníkom - užívateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „účastník“).

1.2 Verejnými elektronickými komunikačnými službami poskytovanými podnikom (ďalej len „služby“) sa rozumie služby spočívajúce prevažne v prenose signálov v sieťach, ako verejné dátové služby rádiového prepojenia počítačových sietí a sprostredkovania prístupu do siete Internet, v rozsahu a kvalite podľa zmluvy.

1.3 Podnik poskytuje svoje služby účastníkom na základe všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky (ďalej len „úrad“) a oznámenia podniku podľa § 13 a 14 zákona, ako aj ďalších povolení udelených príslušnými správnyimi orgánmi týkajúcich sa odbornej spôsobilosti podniku.

## 2) Uzatvorenie zmluvy

2.1 Podmienkou na uzatvorenie zmluvy je prístupenie účastníka k týmto všeobecným podmienkam, ktoré spolu s prílohami tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Účastník prístupuje k týmto všeobecným podmienkam podpísaním zmluvy.

2.2 Podnik má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy, ak

a) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné

b) účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

c) účastník nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.

2.3 V mene podniku koná oprávnená osoba, ktorou je štatutárny orgán podniku alebo ním splnomocnený zástupca príp. obchodný zástupca na základe zmluvy o obchodnom zastúpení a plnomocenstva.

2.4 Súčasťou zmluvy môžu byť i ďalšie prílohy a dodatky, najmä špecifikujúce ďalšie doplnkové a osobitné služby, spresňujúce parametre služieb a meniace druh, rozsah a parametre dovtedy poskytovaných služieb.

2.5 Podnik poskytuje účastníkovi služby za úhradu a v rozsahu a za podmienok uvedených pre jednotlivé druhy poskytovaných služieb v

tarife - cenníku BLUENET (ďalej len „tarifa“ alebo „cenník“), ktorý obsahuje aj špecifikáciu jednotlivých druhov služieb. Platný cenník je k dispozícii na webovej stránke poskytovateľa [www.bluenet.sk](http://www.bluenet.sk)

3.2 Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť zmluvné podmienky dohodnuté v zmluve vrátane tarify - cenníka BLUENET, najmä v závislosti od zmien situácie na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, legislatívnych zmien, zmeny miery inflácie, zvýšenia nákladov podniku, rozširovania a zmluk sortimentu poskytovaných služieb a úpravy podmienok ich poskytovania. Zmenu zmluvných podmienok je podnik povinný najmenaj jeden mesiac vopred zverejniť na svojej webovej stránke <http://support.bluenet.sk>.

3.3 Podnik poskytuje servis infraštruktúry prístupovej siete a servis klientskych zariadení. Technická podpora pre klientov je na čísle 0911 420 520 v pracovných dňoch od 7:00 do 16:00 hodiny. Jednotné európske číslo tiesňového volania je 112. Keďže služba je na báze IP adresácie, podnik nepoužíva číslovací plán, preto podnik neumožňuje zobrazenie identifikácie čísla volajúcej stanice a utajenie zobrazenia jej identifikácie.

3.4 Podnik poskytuje služby podľa zmluvy a všeobecných podmienok účastníkom na území celej Slovenskej republiky a v rámci relevantných trhov určených úradom podľa § 15 zákona.

## 4) Práva a povinnosti zmluvných strán

4.1. Podnik je povinný najmä riadne a v súlade s dohodnutými podmienkami a účelom zmluvy poskytovať účastníkovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, a účastník je povinný najmä zaplatiť podniku cenu riadne, v dohodnutej výške a včas.

4.2. Účastník je povinný používať služby v súlade so zákonom, zmluvou a všeobecnými podmienkami, a používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných právnych predpisov.

4.3. Účastník je povinný sprístupniť podniku svoje priestory a zariadenia vždy, ak je to potrebné v súvislosti so zabezpečením plnenia podniku podľa zmluvy, vrátane odstránenia účastníkom oznámených väd a porúch.

4.4. Účastník pri uzatváraní zmluvy určí zodpovednú osobu, ktorá ho bude zastupovať počas platnosti zmluvy, vrátane označenia adresy na odosielanie korešpondencie. Akékoľvek zmeny týkajúce sa takejto osoby alebo iných údajov o účastníkovi uvedených v zmluve, sa účastník zaväzuje bezodkladne oznámiť podniku.

4.5. Podnik i účastník sa zaväzujú zaobchádzať so všetkými informáciami, poskytnutými im v súvislosti so zmluvou druhou stranou ako s dôvernými, a nie sú oprávnení bez predchádzajúceho súhlasu dotknutej strany poskytnúť ich tretím osobám; záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie, o ktorých možno preukázať, že ich druhá strana poznala ešte predtým, ako jej ich druhá strana oznámila. Povinnosti účastníkov zmluvy pri ochrane súkromia a osobných a iných údajov v

súvislosti s plnením podľa zmluvy upravené zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi nie sú dotknuté.

4.6. Účastník udeľuje podniku súhlas na zasielanie informačných a marketingových e-mailov a SMS správ na príslušné kontaktné údaje účastníka uvedené v zmluve.

4.7. Podnik si vyhradzuje právo vykonávať servisné zásahy na infraštruktúre siete bez oznámenia účastníkovi v čase medzi 24:00 hod. do 5:00 hod. počas nevyhnutnej doby, zväčša v trvaní 30 minút.

4.8. Podnik má v súlade s § 42 ods. 9 zákona právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánoch.

4.9. Podnik má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení.

## 5) Cena a platobné podmienky

5.1. Podnik má právo na zaplatenie ceny za poskytnuté služby podľa platnej tarify (ďalej len „cena“). Podnik účtuje cenu za svoje služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike v rozhodnom období poskytovania týchto služieb a podľa platnej tarify.

5.2. Podnik účtuje cenu za jeden kalendárny mesiac (zúčtovacie obdobie) popredu, pokiaľ sa zmluvné strany v zmluve nedohodnú inak; v prípade, že služba nebola účastníkovi poskytovaná v priebehu celého kalendárneho mesiaca, cena za tento mesiac sa pomerne zníži.

5.3. Cenu účastník podniku uhrádza na základe jej vyúčtovania podnikom, v lehote splatnosti uvedenej na faktúre (daňový doklad), inak najneskôr do 15. dňa každého kalendárneho mesiaca. Cena nezahŕňa poštovné a iné poplatky.

5.4. Faktúru za príslušné zúčtovacie obdobie doručuje podnik účastníkovi v PDF formáte jej zverejnením v elektronickej forme na webovej stránke podniku <http://support.bluenet.sk>.

Účastník sa do svojho účastníckeho profilu prihlasuje pomocou klientskeho čísla, ktorým je zákaznícke číslo účastníka uvedené na zmluve a je totožné s variabilným symbolom, a hesla, ktorým je „1111“ (štyri jednotky). Podnik odporúča účastníkovi, aby si v záujme svojej bezpečnosti toto heslo zmenil. Účastník berie na vedomie, že nevedenie správneho variabilného symbolu (t.j. svojho zákazníckeho čísla) môže spôsobiť nezaradenie alebo nesprávne zaradenie jeho platby, a tak vyvolať právne dôsledky príp. sankcie za nezaplatenie ceny podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných podmienok.

5.5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti zaplatenej ceny za dobu neposkytovania služby zavineneho podnikom v súlade so všeobecnými podmienkami; toto právo musí účastník uplatniť u podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká.

## 6) Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok zmluvy

6.1 Účastník je povinný v prípade omeškania s platením ceny uhradiť podniku zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

6.2 Podnik i účastník sú oprávnení po predchádzajúcom písomnom upozornení odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, za ktoré sa považuje porušovanie základných povinností uvedených v článku 4.1. všeobecných podmienok; na zrušenie zmluvy sa vzťahuje ust. článku 9.6. všeobecných podmienok.

6.3 Ustanovením článku 6.2. všeobecných podmienok nie je dotknuté právo účastníka na odstúpenie od zmluvy v ďalších prípadoch ustanovených všeobecnými podmienkami

alebo zákonom. Dňom zániku zmluvy je podnik oprávnený technicky znemožniť pripojenie, t.j. ďalšie užívanie služieb účastníkom, a to na náklady tej zmluvnej strany, ktorej porušenie povinností bolo dôvodom odstúpenia od zmluvy druhou zmluvnou stranou.

6.4 Podnik je oprávnený v prípade omeškania účastníka so zaplatením dohodnutej ceny do doby splatnosti faktúry za príslušné zúčtovacie obdobie prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy; tým nie je dotknuté jeho právo na postup podľa článkov 6.1. až 6.3.. Rovnako je podnik oprávnený postupovať v prípade zistenia zneužívania poskytovanej služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo v prípade iného porušenia zmluvy a/alebo všeobecných podmienok zo strany účastníka.

6.5 Ak dôjde k prerušeniu poskytovania služieb podľa článku 6.4., a účastník požiada o ich opätovné poskytovanie, je povinný zaplatiť podniku poplatok za znovu pripojenie vo výške stanovenej platnou tarifou, ktorý mu bude vyúčtovaný vo faktúre za najbližšie zúčtovacie obdobie.

6.6 Zmluvné strany sa dohodli, že nezaplatením ceny za 2 po sebe nasledujúce zúčtovacie obdobia do lehoty splatnosti faktúry za druhé zúčtovacie obdobie, sa zmluva dňom bezprostredne nasledujúcim po dni splatnosti faktúry za druhé zúčtovacie obdobie zrušuje. Tým nie je dotknuté právo podniku na zaplatenie ceny za služby poskytnuté do zániku zmluvy príp. ďalšie poplatky, zmluvné pokuty alebo iné nároky podľa všeobecných podmienok alebo zmluvy.

6.7 Zmluvné strany zodpovedajú za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súvislosti s plnením zmluvy podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

## 7) Reklamačný poriadok

7.1. Reklamáciu poskytovaných služieb je účastník povinný písomne oznámiť podniku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa zistenia závady. Podnik je povinný reklamáciu prešetriť a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 60 dní, písomne vyrozumieť účastníka o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

7.2 Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil. V prípade zistenia nedostatku poskytovanej služby, podnik je povinný poruchu bez zbytočného odkladu odstrániť, ak to povaha poruchy umožňuje; ak poruchu nie je možné odstrániť bezodkladne, podnik oznámi účastníkovi lehotu potrebnú na odstránenie poruchy. Ak v tejto lehote podnik reklamovanú vadu neodstráni, je účastník oprávnený jednostranne znížiť rozsah odberu služieb o takúto službu, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, najmä na poskytnutí náhradnej služby; tým nie je dotknuté právo účastníka na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6.2. všeobecných podmienok.

7.3 Reklamáciu faktúry - vyúčtovania ceny je účastník povinný písomne oznámiť podniku najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia faktúry (zverejnenia podľa čl. 5.4. všeobecných podmienok) a podnik je povinný v rovnakej lehote odo dňa doručenia reklamácie písomne vyrozumieť účastníka o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie, inak sa považuje reklamácia za uznanú.

7.4 Oznámenie reklamácie podľa článku 7.3. nemá odkladný účinok na splatnosť reklamovanej faktúry. Prípadný preplatok zaplatenej ceny, na základe zistenia oprávnenosti reklamácie podľa článku 7.3., je splatný do 10 dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení reklamácie účastníkovi.

7.5 Ustanovenia všeobecných podmienok o reklamácií závad poskytovanej služby zo strany účastníka sa nevzťahujú na prípady použitia vlastného zariadenia, vrátane jeho vlastnej montáže účastníkom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

## 8) Osobitné ustanovenia o zodpovednosti podniku

8.1. Podnik zodpovedá za rozsah a kvalitu služieb poskytovaných účastníkovi podľa zmluvy. Podnik zodpovedá za škody, ktoré spôsobil účastníkovi zavineným porušením svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy a všeobecných podmienok, a to v rozsahu stanovenom v zmluve a všeobecných podmienkach. Podnik je povinný pri vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť účastníkovi vzniknutú skutočnú škodu. Podnik nie je povinný uhradiť účastníkovi ušlý zisk ani žiadnu nemajetkovú ujmu.

8.2. Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti podniku bolo vyvolané konaním účastníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti účastníka, ani škody spôsobenej nesplnením si všeobecnej prevenčnej povinnosti účastníka (§ 415 Občianskeho zákonníka).

8.3. Podnik je povinný pri vzniku škody, za ktorú zodpovedá, podľa vlastného výberu nahradiť účastníkovi vzniknutú škodu v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

8.4. Podnik nezodpovedá za

- chyby a nedostatky softvéru, hardvérových zariadení a služieb, ktoré nie sú vo vlastníctve podniku a/alebo neboli ním dodané podľa zmluvy, ani za škody takýmito chybami spôsobené,
- vady, obmedzenia a poruchy spôsobené vyššou mocou a vírusom,
- škody spôsobené účastníkovi zneužitím jeho účastníckej identifikácie v dôsledku zanedbania ochrany pred zneužitím zo strany účastníka,
- stratu alebo poškodenie informácií, údajov a dát účastníka, ani za ušlý zisk,
- škody spôsobené statickou elektrinou, prepätím v elektrickej sieti,bleskom a inými prejavmi počasia, ani za škody na zariadení a/alebo počítači vzniknutých v dôsledku búrky, dažďa a/alebo iných poveternostných vplyvov. Podnik týmito všeobecnými podmienkami poučuje účastníka, aby v čase svojej neprítomnosti v mieste pripojenia a/alebo v prípade nepriaznivých poveternostných vplyvov odpojil zariadenie z elektrickej siete a odpojil dátový kábel z počítača,
- kvalitu a dátovú bezpečnosť informačného systému účastníka,
- obsah, pravdivosť, aktuálnosť, zákonnosť a bezpečnosť údajov prenášaných účastníkom a inými subjektmi v sieti Internet, za protiprávne a neetické konanie, ktoré môžu spôsobiť škodu ostatným účastníkom Internetu; podnik nezodpovedá ani za škody vzniknuté účastníkovi v dôsledku alebo v súvislosti s obsahom údajov prenášaných prostredníctvom siete Internet alebo ich zneužitím,
- produkty, služby alebo iné ponuky tretích osôb sprostredkované účastníkovi prostredníctvom poskytovanej služby,
- škody, ktoré spôsobil účastník tretím osobám v súvislosti s využívaním poskytovaných služieb,
- za škody vzniknuté prezradením hesla.

## 9) Čas trvania a zánik zmluvy

9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

9.2. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na uzatvorení zmluvy na dobu určitú, alebo aj stanovenia minimálneho času trvania zmluvy, počas ktorého žiadna zo zmluvných strán nie

je oprávnená zmluvu vypovedať (doba viazanosti zmluvy), a na ďalšom predĺžení zmluvy po uplynutí dohodnutej doby trvania; podnik môže odmietnuť ďalšie predĺženie zmluvy najmä v prípade, ak je účastník v omeškani so zaplatením dohodnutej ceny za predchádzajúce služby poskytnuté podnikom. Účastník je povinný zaplatiť podniku zmluvnú pokutu vo výške 50 % dohodnutej ceny za služby poskytnuté za jeden mesiac podľa zmluvy, a to za každý mesiac nedodržania dohodnutej doby viazanosti zmluvy.

9.3. Zmluva o pripojení zaniká

- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- pisomnou dohodou zmluvných strán,
- pisomným odstúpením od zmluvy,
- pisomnou výpoveďou zmluvy,
- smrťou alebo zánikom účastníka.

9.4. Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak mu podnik

- oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; právo na odstúpenie od zmluvy musí účastník písomne uplatniť najneskôr do 15 dní od zverejnenia zmeny, inak platí, že so zmenou súhlasí,
- neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol podnik podľa § 42 ods. 3 písm. e) zákona povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok,
- opakovane ani po reklamácii neposkytuje služby podľa zmluvy alebo ich poskytuje s podstatnými vadami,
- opakovane neodstráni reklamovanú závalu služby v určenom čase.

9.5. Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak

- účastník opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoc aj z nedbanlivosti,
- účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti; tým nie je dotknuté ust. čl. 6.6 všeobecných podmienok,
- účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
- účastník opakovane používa služby spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu ich používania,

e) účastník opakovane porušuje podmienky zmluvy alebo všeobecné podmienky alebo zneužíva služby,

f) účastník zneužije (čo i len čiastočne) poskytnuté služby na porušovanie zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov; v takom prípade podnik nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania služieb v dôsledku jeho odstúpenia od zmluvy z tohto dôvodu,

g) podnik rozhodol o zrušení poskytovania služieb resp. častí služieb; zmluva zaniká dňom určeným v oznámení o odstúpení od zmluvy.

h) účastník sa stane insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, účastník vstúpil do likvidácie alebo bola na neho uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov.

9.6. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva zrušuje posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo oznámenie o

odstúpení od zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.

9.7. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

9.8. Podnik môže vypovedať zmluvu o pripojení, bez ohľadu na to, či bola uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú, ak ďalej nemôže poskytovať služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie zmluvu o pripojení z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej zmluvy o pripojení, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

9.9. Výpovedná lehota je trojmesačná a je rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

9.10. Ustanoveniami o výpovedi zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia všeobecných podmienok o inom spôsobe zániku zmluvy.

## 10) Mechanizmus urovnania sporov, ostatné a záverečné ustanovenia

10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vykonať všetko pre to, aby akékoľvek spory, vzniknuté medzi nimi pri plnení podľa zmluvy, riešili predovšetkým dohodou, a na ten účel preukázateľne využijú všetky vhodné spôsoby a formy vzájomnej komunikácie vrátane mediácie; ak napriek tomu k dohode nedôjde, zmluvné strany sa dohodli, že spory, ktoré vzniknú zo zmluvy alebo s ňou súvisiace, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred stálym rozhodcovským súdom Inštitút alternatívneho riešenia sporov (IARS) so sídlom v Žiline, Dolné Rudiny 3, podľa jeho vnútorných predpisov. Zmluvné strany sa dohodli, že rozhodcu a členov rozhodcovského senátu ustanovuje predseda IARS. Zmluvné strany sa výslovné dohodli na vylúčení možnosti preskúmania a zrušenia rozhodcovského nálezu na základe § 40 ods. 1 písm. h) zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa podrobia rozhodnutiu tohto rozhodcovského súdu, a jeho rozhodnutie bude pre nich záväzné.

10.2. Užívateľ je oprávnený predložiť úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamčné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Podnik a užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Úrad predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi podnikom a užívateľom o predmete sporu.

10.3. Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu svojich údajov uvedených v zmluve; do oznámenia takejto zmeny sa všetky písomnosti doručujú na naposledy uvedené kontaktné údaje s účinkami riadneho doručenia. Za doručenie písomností podniku sa považuje aj písomnosť zverejnená na webovej stránke <http://support.bluenet.sk> alebo <http://www.bluenet.sk>, pričom za deň

doručenia sa považuje deň jej zverejnenia na tejto webovej stránke.

10.4. Podnik týmito všeobecnými podmienkami informuje užívateľa, že v zmysle zákona je oprávnený získavať a spracúvať osobné údaje účastníka, ktorými sú obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania resp. meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ako aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov, a to na účel

- uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
- vypracovania zoznamu účastníkov,
- podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 ods. 7 zákona a uchovávanía údajov podľa § 59a zákona.

10.5. Podnik je povinný zlikvidovať osobné údaje účastníka bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv. Prenos osobných údajov je možný, len ak je to nevyhnutné na poskytnutie služby, pre ktorú boli tieto údaje vyžiadané, zhromaždené a spracované.

10.6. Užívateľ dáva podniku súhlas na spracovanie a vyhodnocovanie svojich osobných údajov a to aj externým firmám z dôvodu uvedenia služby na relevantný trh alebo poskytovania služieb s pridanou hodnotou rovnako ako iné prenosy informácií. Tento súhlas môže užívateľ kedykoľvek odvolať formou písomného oznámenia doručeného podniku.

10.7. Zmluvný vzťah medzi podnikom a účastníkom sa v ostatnom, pokiaľ zmluva vrátane týchto všeobecných podmienok neustanovuje inak, riadi zákonom, Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

10.8. Podnik a účastník môžu v zmluve alebo písomným dodatkom k zmluve upraviť svoje vzťahy pri plnení zmluvy rozdielne od týchto všeobecných podmienok alebo môžu ich platnosť na konkrétny zmluvný vzťah čiastočne alebo úplne vylúčiť.

10.9. Podnik je oprávnený jednostranne zmeniť zmluvné a/alebo všeobecné podmienky a ich prílohy. Podnik je povinný akúkoľvek zmenu zverejniť na svojej webovej stránke <http://support.bluenet.sk>, prípadne aj oznámiť ju účastníkovi písomnou alebo elektronickou formou, a to najneskôr 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti ich zmeny. Účastník má v prípade nesúhlasu s podstatnou zmenou zmluvných a/alebo všeobecných podmienok právo z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy, a to písomným oznámením doručeným podniku najneskôr 15 dní po zverejnení zmeny. Na zánik zmluvy sa vzťahuje ust. čl. 9.6. všeobecných podmienok.

10.10. Tieto všeobecné podmienky spolu s prílohami sú zverejnené na internetovej stránke podniku odo dňa nasledujúceho po účinnosti zmluvy.