



## Všeobecné podmienky

### poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb BLUENET

vydané na základe § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorých predpisov 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 § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v z.n.p. (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 verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „účastník“). Služby sú poskytované v súlade s právnym poriadkom SR a EÚ.

1.2 Verejnými elektronickými komunikačnými službami poskytovanými podnikom (ďalej len „služby“) sa rozumie služby spočívajúce prevažne v prenose signálov v sieťach, ako verejných dátových služieb 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 správami orgánmi týkajúcich sa odbornej spôsobilosti podniku.

1.4 Účastník je koncový účastník, ktorý s podnikom uzavrel zmluvu o poskytovaní služieb.

#### 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 pristupuje k týmto všeobecným podmienkam podpisom zmluvy.

2.2 Podnik má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy, ak  
a) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, alebo

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.

#### 3) Podmienky, rozsah a územie poskytovania služieb

3.1 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 Maximálna rýchlosť služieb je proklamovaná rýchlosť, určená zmluvou a príslušnými tarifami podniku. Je to rýchlosť, ktorú môže účastník očakávať, že ju bude mať minim. raz denne v čase od 00.00 h do 24.00 h. Významné odchýlky od max.rýchlosti môžu za čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie štroto náročnejších obsahov.

Minimálna rýchlosť služieb predstavuje 20 % z maximálnej rýchlosti. Na túto hodnotu môže rýchlosť poklesnúť nárazovo na krátku dobu, v okamihoch maximálneho vyťaženia siete.

Bežne dostupná rýchlosť služieb je 50 % z max.rýchlosti, ktorú účastník bude mať k dispozícii minim. 70 % času. Uvedené hodnoty rýchlostí sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času. Tieto parametre platia za predpokladu, že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené iné zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť služby. Dostupnosť siete je 99,7 %.

Podnik je zodpovedný za deklarované kapacity len vo svojej sieti; nezodpovedá za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v sieti podniku.

3.3 Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť zmluvné podmienky dohodnuté v týchto podmienkach 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 zmien sortimentu poskytovaných služieb a úpravy podmienok ich poskytovania. Zmenu zmluvných podmienok je podnik povinný najmenej jeden mesiac vopred zverejniť na svojej webovej stránke <http://support.bluenet.sk>.

3.4 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.

Ak je predmetom služieb pridelenie IP adresy, IP adresa je platná len po dobu účinnosti zmluvy. Po ukončení účinnosti zmluvy je Podnik oprávnený túto IP adresu prideliť inému subjektu, pričom Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú škodu tým vzniknutú.

3.5 Podnik poskytuje služby podľa zmluvy a všeobecných podmienok účastníkom na území

celej Slovenskej republiky a v rámci relevantných trhov určených úradom.

3.6 Za platné sa považujú aj písomnosti opatrené obchodným menom podniku/ menom a priezviskom účastníka, so skenovaným podpisom osoby oprávnenej konať za podnik/účastníka.

#### 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. Povinnosť 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 § 43 ods. 6-8 zákona právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služieb účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

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

4.10. Účastník má právo na  
a) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nespôsobil,  
b) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineneho podnikom; toto právo musí účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby; inak toto právo zaniká.

4.11. Účastník je povinný  
a) užívať služby v súlade so zákonom a zmluvou, vrátane VOP,  
b) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov.

4.12. Technické zariadenia dodané Podnikom účastníkovi sú a zostávajú vo vlastníctve Podniku. Účastník platí za služby Podniku. Po ukončení zmluvy je účastník povinný zariadenia vrátiť Podniku v primeranom stave; inak má Podnik právo uplatňovať si poplatok z omeškania vo výške 2,-€ za každý deň omeškania s vrátením zariadenia, príp. náhradu škody na zariadení. Technické zariadenia nesmie účastník prenechať do užívania tretej osoby.

#### 5) Cena a platobné podmienky

5.1. Podnik má právo a účastník povinnosť na zapltenie ceny za poskytnuté služby podľa platnej tarify (ďalej len „cena“). Podnik účtuje cenu za svoje služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR 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> s čím účastník súhlasí. Účastník sa do svojho účastníckeho profilu prihlasuje pomocou klientskeho čísla, ktorým je zákaznicke číslo účastníka uvedené na zmluve a je totožné s variabilným symbolom, a hesla, ktorým je „1111“ (štyri jednotky). Podnik odporúča nezariadenia, aby si v záujme svojej bezpečnosti toto heslo zmenil. Účastník berie na vedomie, že neuvedenie správneho variabilného symbolu (t.j. svojho zákaznickeho čísla) môže spôsobiť nezariadenie alebo nesprávne zaradenie jeho platby, a tak vyvolať právne dôsledky príp. sankcie za nezapltenie ceny podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných podmienok. Prihlásením sa na uvedenú adresu sa faktúra považuje za doručenu, s čím účastník súhlasí.

5.5. Zmenu Cenníka Podnik oznámi Účastníkovi najneskôr deň pred účinnosťou zmeny ceny.

#### 6) Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok zmluvy

6.1 Účastník je povinný v prípade omeškania s platením ceny za služby uhradiť podniku úrok z omeškania vo výške 0,02 % 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., 4.2., 4.9. a 5.1. všeobecných podmienok; na ukončenie zmluvy sa vzťahuje článok 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 zapltením dohodnutej ceny po dobe splatnosti faktúry za príslušné zúčtovacie obdobie prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb až do jej zapltenia alebo do zániku zmluvy; a to po náležitom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej 5-dňovej lehoty na zapltenie. Tým nie je dotknuté právo podniku 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 požiadava o ich opätovné poskytovanie, je povinný zaplatiť podniku poplatok za znovupripojenie vo výške stanovenej platnou tarifou, ktorý mu bude vyúčtovaný vo faktúre za najbližšie zúčtovacie obdobie.

6.6 Zmluvné strany sa dohodli, že čo i len čiastočným nezapltením ceny za 2 zúčtovacie

obdobia sa zmluva tretím dňom po 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, sankcie, zmluvné pokuty alebo iné nároky podľa všeobecných podmienok alebo zmluvy. Pri omeškaní účastníka s úhradou faktúry po dobu dlhšiu ako 90 dní po splatnosti je účastník povinný zaplatiť podniku zmluvnú pokutu vo výške 200,- €.

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

6.8. Pri súdnom vymáhaní neuhradených služieb sa Účastník zaväzuje uhradiť Podniku všetky náklady s tým spojené.

6.9. Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo predvádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy.

## 7) Reklamačný poriadok

7.1. Reklamáciu poskytovaných služieb je účastník povinný písomne oznámiť podniku bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry za reklamované obdobie, inak ju Podnik odmietne. Účastník uplatní reklamáciu písomne na adresu podniku alebo elektronicky na mail: [bluenet@bluenet.sk](mailto:bluenet@bluenet.sk). Iné formy reklamácie nie sú prípustné a podnik na ne nebude prihliadať. Podnik je povinný reklamáciu prešetriť a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie, písomne vyrozumieť účastníka o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V závažnejších prípadoch môže podnik lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní, musí o tom písomne informovať účastníka. Pri vybavovaní reklamácie bude podnik postupovať v súlade s čl.3 ods.1 Nariadenia EPaR (EÚ) 2015/2120.

7.2 Účastník má právo reklamovať najmä nesprávnosť faktúry, závalu poskytovanej služby, dodržiavanie práv účastníka podľa Nariadenia EPaR (EÚ) 2015/2120 – právo účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo účastníka šíriť informácie a obsah, právo využívať a poskytovať aplikácie a služby, právo účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie účastníka či podniku, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie, alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu. 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 oznámí 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 30 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. Účastník sa zaväzuje uhradiť Podniku:

- a) všetky náklady, ktoré vznikli podniku pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník,
- b) všetky náklady, ktoré vznikli Podniku v dôsledku nahľadania takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti Podniku, ako aj všetky škody z toho vzniknuté ako Podniku tak aj tretím osobám.

7.5. Oznámenie reklamácie podľa článku 7.3. nemá odkladný účinok na zaplatenie reklamovanej faktúry. Ak reklamovaná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu služieb, je podnik povinný umožniť účastníkovi platbu v splátkach. 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.

7.6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na technickom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani jej cenu nemožno preukázať zistí, účastník je povinný zaplatiť podniku cenu vo výške priemernej mesačnej sumy za predchádzajúcich 6 mesiacov.

7.7. 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.

7.8. Na zariadenia dodávané Podnikom v akcii sa vzťahuje záruka v zmysle zákona.

7.9. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. 2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

## 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 povinností podniku bolo vyvolané konaním, opomenutím účastníka, neposkytnutím potrebnej súčinnosti účastníka alebo jeho zásahom do zariadenia. Nemá nárok ani náhradu škody spôsobenej nesplnením si všeobecnej prevenčnej povinnosti účastníka (§ 415 OZ).

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

- a) chyby a nedostatky softvéru, hardvérových zariadení a služieb, ktoré nie sú vo vlastníctve podniku a/alebo neboli ním dodané podľa zmluvy, ani za následné škody takýmito chybami spôsobené,
- b) vady, obmedzenia a poruchy spôsobené vyššou mocou a vírusom,
- c) škody spôsobené účastníkovi zneužitím jeho účastníckej identifikácie v dôsledku zanedbania ochrany pred zneužitím zo strany účastníka,
- d) stratu alebo poškodenie informácií, údajov a dát účastníka, ani za ušlý zisk,
- e) 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 týmto 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,
- f) kvalitu a dátovú bezpečnosť informačného systému účastníka,
- g) 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,

- h) produkty, služby alebo iné ponuky tretích osôb sprostredkované účastníkovi prostredníctvom poskytovanej služby,
- i) škody, ktoré spôsobil účastník tretím osobám v súvislosti s využívaním poskytovaných služieb,
- k) za škody vzniknuté prezeraním 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 omeškaní 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

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- b) písomnou dohodou zmluvných strán,
- c) písomným odstúpením od zmluvy,
- d) písomnou výpoveďou zmluvy,
- e) smrťou alebo zánikom účastníka.

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

- a) oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; právo na odstúpenie od zmluvy musí účastník písomne uplatniť najneskôr do 1 mesiaca od zverejnenia/oznámenia zmeny, inak platí, že so zmenou súhlasí,
- b) 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 povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok,
- c) opakovane ani po uznej reklamácií neposkytuje služby podľa zmluvy alebo ich poskytuje s podstatnými vadami, odstúpenie v lehote 1 mesiaca od doručenia oznámenia o opätovnom uznaní reklamácie,
- d) neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v stanovenej lehote; odstúpenie treba vykonať do 1 mesiaca od uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.

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

- a) účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) účastník nezaplatil cenu za poskytnuté služby podľa čl. 6.6 všeobecných podmienok,
- c) 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,
- d) 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 zneužíje (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) účastník sa stane insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na konkurz bol

zamietnutý pre nedostatok majetku, účastník vstúpil do likvidácie alebo bola na neho uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov.

9.6. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva zrušuje dňom doručenia oznámenia o odstúpení 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 neuskutočiteľnosti 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) Prímerané riadenie dátovej prevádzky

10.1. Podnik je oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku za účelom plnenia zákonných povinností alebo povinností uložených oprávneným orgánom verejnej moci, v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočívania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.

10.2. Podnik je oprávnený, v súlade s právnymi normami EÚ a SR, prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky, najmä za účelom zabezpečenie splnenia zákonných povinností Podniku, zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Podniku.

10.3. Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti koncového účastníka, si podnik vyhradzuje právo blokovať vo svojej sieti niektoré vybrané služby. Podnik vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov podľa čl. 10.

10.4. Ak podnik vykoná opatrenia podľa čl. 10, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb, je povinný o tom účastníka informovať mailom. Podnik neuplatní opatrenia, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových účastníkov a na ochranu ich osobných údajov.

10.5. Podnik nie je oprávnený (a nesmie zodpovednosť) zasahovať do obsahu internetových prezentácií Účastníka, monitorovať ani odkladať elektronickú poštu účastníka, s výnimkou zálohovania na základe objednávky účastníka, resp. v zmysle zákona.

## 11) Mechanizmus urovňovania sporov, ostatné a záverečné ustanovenia

11.1. 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; 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 Okresným súdom Žilina.

11.2. Účastník je oprávnený predložiť úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo

reklamačné konanie a účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Podnik a účastník 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 účastníkom o predmete sporu.

11.3. 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 doručení písomnosť 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.

11.4. Podnik týmto všeobecnými podmienkami informuje účastníka, 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, dátum narodenia a výška neuhradených záväzkov, a to na účel

a) uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,  
b) fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,  
c) vypracovania zoznamu účastníkov,  
d) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,  
e) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona.

11.5. 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 účastníkov 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, v súlade so zákonom.

11.6. Účastník dáva podniku súhlas na spracovanie svojich osobných údajov podľa osobitného zákona, ktorým je zákon č. 351/2011 Z.z. (§ 53 ods.3). Tento súhlas nie je možné odvolať.

11.7. 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 a predpismi EÚ.

11.8 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.

11.9. 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.

11.10 Zmeny údajov účastníka, programov a cien je možné vykonať aj elektronickou formou - mailom Podniku, ktorý účastník elektronicky akceptuje. Obidve zmluvné strany budú takúto zmenu považovať za záväznú pre obidve strany odo dňa doručenia potvrdzujúceho mailu Podniku.

11.11 Tieto všeobecné podmienky spolu s prílohami sú zverejnené na internetovej stránke podniku. Zmeny VP nadobúdajú právnu účinnosť 1 mesiac po ich zverejnení na webovej stránke podniku.

**V Žiline dňa 09.05.2018**  
**HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o.**

## VZOROVÝ FORMULÁR NA Odstúpenie od zmluvy

pri poskytovaní internetových služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov spoločnosti HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o.

*(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)*  
**Od zmluvy možno odstúpiť do 14 dní od jej uzatvorenia**

Komu: HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o., Rajecká cesta 17, 010 01 Žilina, [h mz@h mz.sk](mailto:h mz@h mz.sk)

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na poskytovanie internetových služieb zákaznícke číslo: .....

Dátum objednania/dátum prijatia .....

Meno a priezvisko spotrebiteľa .....

Adresa spotrebiteľa .....

Podpis spotrebiteľa .....

Dátum .....