

# Všeobecné podmienky spoločnosti RSNET s.r.o.

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

Kontakty: Prevádzka Teatrium, Hostinského 2593, 979 01 Rimavská Sobota, 047/2010999, [info@rsnet.sk](mailto:info@rsnet.sk)  
Kontakty pre nahlasovanie porúch: 047/20 10 999 voľba č.1, [servis@rsnet.sk](mailto:servis@rsnet.sk)

## Čl. 1. Úvodné ustanovenia

(1) RSNET s.r.o., Dukelských hrdinov 976/38, 979 01 Rimavská Sobota, Slovenská Republika, IČO:36631221, zapísaná v Obchodnom Registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, odd. Sro, vl.č. 9702/S (ďalej len „Prevádzkovateľ“), je v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZEK“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Regulačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len „Služba“). Prevádzkovateľ retransmisie je DSI DATA s.r.o. so sídlom Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo.

(2) Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa jednotlivými pojmami rozumejú:

**Sieť** - elektronická komunikačná sieť Prevádzkovateľa a služby poskytované prostredníctvom tejto siete,

**Zmluva** – zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom podľa § 44 Zákona,

**Užívateľ** – fyzická alebo právnická osoba ktorá s Prevádzkovateľom uzavrela Zmluvu. Do momentu uzavretia Zmluvy sa Užívateľ považuje za Záujemcu.

**Objednávka** - návrh Záujemcu na uzavretie zmluvy adresovaná Prevádzkovateľovi,

**Online objednávka** - elektronický formulár Prevádzkovateľa, umiestnený na stránke [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu), na základe ktorého si Užívateľ objednáva Služby, ich zriadenie a zmenu, parametre, technickú charakteristiku ašpecifikáciu Služby. Taktiež obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy (ďalej len „Objednávka“).

**Zákaznícka zóna** - je časť o oficiálnej internetovej stránky Prevádzkovateľa [www.teatro.eu/rsnet/](http://www.teatro.eu/rsnet/), do ktorej sa môže užívateľ Služby prihlásiť zadaním prihlasovacieho mena a hesla vygenerovaného pri uzatváraní Zmluvy.

**Odberné miesto** – miesto pripojenia Užívateľa k Službe, umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti s adresou uvádzanou ako miesto pripojenia.

**Fórum** - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie Užívateľa a Prevádzkovateľa písomnou formou,

**Ticket** – príspevok v podobe textového zápisu vo fóre, ktorý je jedinečným číslom spolu s možnými reakciami na tento príspevok jednoznačne identifikovaný,

**Kontaktný e-mail** – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako kontaktná e-mailová adresa, na ktorú sa doručujú informačné a notifikačné správy. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná len písomne. Za ich aktualizáciu zodpovedá Užívateľ,

**Fakturačný e-mail** – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako e-mailová adresa, na ktorú môžu byť doručené faktúry a ostatné dokumenty spojené s fakturáciou či zmenou služieb formou elektronickej pošty. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná len písomnou formou. Za ich aktualizáciu zodpovedá Užívateľ,

**pobočka Prevádzkovateľa** - obchodný priestor uvedený ako zákaznícke centrum na oficiálnej internetovej stránke Prevádzkovateľa (ďalej len „Pobočka“),

**Písomne**-písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje:

- doručenie listovej poštovej zásielky na adresu Prevádzkovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo na Pobočku,
- elektronický písomný zápis v zákazníckej zóne na stránke [www.teatro.eu/rsnet/](http://www.teatro.eu/rsnet/) v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu,
- formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Poskytovateľa ako kontaktný e-mail,

**Cenník** – aktuálna cenová tarifa Prevádzkovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne

poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa sadzby cien uplatňujú,

**aktivácia, zriadenie, zavedenie služby** – súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok, **porucha** – stav Služby, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu. Poruchou sa nerozumie prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení Prevádzkovateľa alebo Užívateľa alebo prerušenie Služby z objektívnych príčin bez zavinenia Prevádzkovateľa,

**servis** – súhrn úkonov a činností Prevádzkovateľa za účelom odstránenia poruchy,

**kvalita prevádzkovej Služby** - stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

(3) Užívateľ je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy s Prevádzkovateľom stanoviť zodpovednú osobu, ktorá ho bude zastupovať v styku s Prevádzkovateľom. Na jej adresu je Prevádzkovateľ povinný doručovať všetku korešpondenciu. Užívateľ je povinný akúkoľvek zmenu údajov zodpovednej osoby písomne oznámiť bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľovi.

## Čl. 2. Zriaďovanie Služby

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej a potvrdenej Objednávky. Potvrdenie Objednávky Prevádzkovateľom je pre Záujemcu záväzná.

(2) Záujemca môže Objednávku na zriadenie Služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia/aktivácie. Ak záujemca odvolá Objednávku z dôvodov na strane Záujemcu je povinný uhradiť jednorazový storno poplatok vo výške 20,- € (slovom „dvadsať“ eur). Právo Prevádzkovateľa na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov tým nie je dotknuté.

(3) Prevádzkovateľ a Užívateľ sa môžu za účelom reklamy dohodnúť na viditeľnom umiestnení loga alebo iného označenia vecí vo vlastníctve Užívateľa využívajúceho Služby. Tým však nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa viditeľne označiť v nevyhnutnej miere zariadenia potrebné na prevádzku Siete.

(4) Prevádzkovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky v závislosti od miesta inštalácie Služby a technických možností.

(5) Zmluvu je možné uzavrieť výlučne s jedným Užívateľom.

## Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
- nastavenie parametrov Služby,
- preverenie funkčnosti Služby

(2) Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- vyplniť a doručiť Prevádzkovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
- predložiť na požiadanie Prevádzkovateľovi všetky ním požadované dokumenty osvedčujúce totožnosť Záujemcu o poskytovanie Služby; v prípade právnickej osoby je osoba oprávnená konať v jej mene povinná o tom predložiť doklad.

(3) Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so Záujemcom o poskytovanie Služby, v prípade ak:

- Záujemca o poskytovanie Služby nedoručil riadne vyplnenú Objednávku,
- Záujemca o poskytovanie Služby nedoručil Prevádzkovateľovi požadované dokumenty, potvrdenia nevyhnutné pre uzavretie Zmluvy,
- Záujemca o poskytovanie služby nedoručil Prevádzkovateľovi hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých tretích osôb v súvislosti s využívaním poskytovanej Služby,
- poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Prevádzkovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky objektívne nemožné,
- Prevádzkovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je alebo bol dlžníkom Prevádzkovateľa a je dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami,

- záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami,
- jej uzatvorenie by bolo v rozpore so Zákonmi alebo právnymi predpismi SR,
- Záujemca o poskytovanie služby je v čase uzatvárania Zmluvy zjavne pod vplyvom omamných alebo psychotropných látok.

(4) Prevádzkovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

Zmluva je medzi zmluvnými stranami platne a účinne uzatvorená,

- Užívateľ riadne a včas zaplatí Prevádzkovateľovi všetky finančné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a Objednávky,
- Užívateľ je povinný pripraviť miesto inštalácie Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
- V prípade potreby získa Užívateľ od všetkých dotknutých tretích osôb nevyhnutné povolenia súvisiace s užívaním Služby,
- neexistujú technické alebo iné objektívne prekážky, ktoré by Prevádzkovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.

(5) Užívateľ je povinný umožniť pracovníkom Prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľom naich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.

(6) Ak nie je možné Službu zriadiť, Prevádzkovateľ a Užívateľ sa môžu dohodnúť na spôsobe náhradného riešenia. Ak sa Prevádzkovateľ a Užívateľ na spôsobe náhradného riešenia nedohodnú, majú právo od Zmluvy odstúpiť.

(7) Ak sa preukáže akékoľvek vyhlásenie alebo skutočnosť uvedená Užívateľom v Zmluve v budúcnosti ako nepravdivá, vzniká Prevádzkovateľovi právo odstúpiť od Zmluvy.

#### **Čl. 4. Aktivácia Služby**

(1) Dňom aktivácie služby, deň v ktorom mohol Užívateľ začať užívať Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy

(2) Dňom aktivácie Služby je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.

(3) Ak je Prevádzkovateľ v omeškaní so zriaďovaním Služby viac ako jeden mesiac od

dátumu aktivácie uvedeného Užívateľom v Objednávke, má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je Užívateľ povinný písomne doručiť Prevádzkovateľovi v lehote 15 dní (slovom „pätnásť“ dní) od uplynutia jedného mesiaca počas ktorého bol Prevádzkovateľ v omeškaní so zriadením Služby.

#### **Čl. 5. Prevádzka Služby**

(1) Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku Služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Je pritom povinný brať ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorniť o týchto zmenách.

(2) Obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú Prevádzkovateľovi vopred známe, je povinný Prevádzkovateľ oznámiť Užívateľovi s dostatočným časovým predstihom písomne alebo iným vhodným spôsobom. Prevádzkovateľ nemá túto informačnú povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Prevádzkovateľa objektívne nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 00:00 hod. až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 60 (slovom „šesťdesiat“) minút.

(3) Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a Užívateľ nepožiadá pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti), čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za Službu na cenu podľa aktuálneho cenníka, prislúchajúcu danej Službe bez viazanosti.

#### **Čl. 6. Zmena parametrov alebo služieb**

(1) Ak Užívateľ požaduje v rámci Objednávky alebo už uzatvorenej Zmluvy zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

(2) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby doručená Prevádzkovateľovi.

(3) V prípade zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby. V prípade zlepšenia kvality poskytovanej Služby a to najmä zvýšenia jej rýchlosti, nie je Prevádzkovateľ povinný ich oznamovať Užívateľovi.

### **Čl. 7 Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

(1) Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre, je Prevádzkovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

(2) Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Prevádzkovateľa alebo siete Internet.

(3) Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

(4) Ak Prevádzkovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Užívateľa o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.

(5) Ak Prevádzkovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Užívateľ je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

(6) Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Užívateľ je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej

osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

(7) Užívateľ je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon) v znení neskorších predpisov.

(8) Pre službu Prevádzkovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Užívateľ uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

(9) Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Užívateľa týmto nie sú dotknuté.

(10) Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Prevádzkovateľ nezodpovedá. Prevádzkovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.

(11) Prevádzkovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Užívateľovi prístup k otvorenému internetu.

(12) Ak Prevádzkovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Užívateľa informovať. Prevádzkovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

(13) Prevádzkovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Prevádzkovateľ takúto službu Užívateľovi poskytuje, na žiadosť Užívateľa je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Užívateľovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

(14) Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

(a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Prevádzkovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

(b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

(c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Užívateľ k dispozícii

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

2. pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

(d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1. pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,
2. pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

(15) Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Užívateľ by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

(16) Prevádzkovateľ Užívateľa týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

(a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

(b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

(c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

(17) V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

(18) Ak bude Užívateľ súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Prevádzkovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Užívateľovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

(19) V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Prevádzkovateľom, v prípade, ak sa jedná o

Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosťikonštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Užívateľ nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva Prevádzkovateľovi, a to spravidla elektronickou poštou alebo prostredníctvom formulára v Zákazníckom portáli; odpoveď na sťažnosť zasiela Prevádzkovateľ Užívateľovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

### **Čl. 8. Zrušenie a ukončenie Zmluvy**

(1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:

- (a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- (b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď Prevádzkovateľovi,
- (c) písomnou výpoveďou zo strany Prevádzkovateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď Užívateľovi,
- (d) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, ak Užívateľ poruší svoje záväzky podľa Čl.9.ods. 1-7
- (e) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade ak Užívateľ hrubým spôsobom alebo opakovane porušil povinnosť uvedenú v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach a bol zo strany Prevádzkovateľa písomne upozornený na porušenie povinnosti,
- (f) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade hrubého porušenia Zmluvy Prevádzkovateľom,
- (g) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade zmeny obsahu a vlastností poskytovanej Služby alebo zmeny zverejnených Všeobecných podmienok,
- (h) smrťou Užívateľa alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
- (i) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade omeškania Užívateľa s úhradou fakturovanej ceny za poskytnuté Služby o viac ako 45 („štyridsaťpäť“) dní po jej splatnosti.
- (j) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, ak Prevádzkovateľ nedokáže na danom odbernom mieste zabezpečiť Odberateľom objednané

parametre dodávanej služby.

(2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť všetky hnutelné veci vo vlastníctve Prevádzkovateľa a to aj bez vyzvania Prevádzkovateľom.

(3) V prípade ukončenia Zmluvy podľa odseku 1 písm. b) c) d) f) h) a v prípade porušenia povinnosti podľa odseku 2 tohto článku je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vyčísľujúcu reálne náklady Prevádzkovateľa so zriadením služby ktorú sa Užívateľ zaviazal využívať po celú dobu viazanosti vo výške 200,- (slovom „dvesto“) Eur.

(4) Všetky peňažné pohľadávky a záväzky si zmluvné strany vyrovnajú najneskôr do 30(slovom „tridsiatich“) dní po ukončení platnosti Zmluvy.

(5) Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Prevádzkovateľ Užívateľa, že:

a) Užívateľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,

b) Užívateľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Prevádzkovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Užívateľa na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Užívateľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,

c) Užívateľ môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,

d) ak Užívateľ odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

### **Čl. 9. Zodpovednosť Prevádzkovateľa**

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádz.

Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.

(2) Ak nie je dohodnuté inak, časový limit servisu v prípade poruchy je 72 (slovom „sedemdesiatdva“) hodín od nahlásenia poruchy Užívateľom. Za poruchu sa nepovažuje porucha netýkajúca sa infraštruktúry Prevádzkovateľa.

(3) Ak nie je dohodnuté inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne, telefonicky na telefónnom čísle uvedenom v hlavičke tohoto dokumentu, e-mailom tiež uvedenom v hlavičke tohoto dokumentu nonstop 24 hodín denne, alebo osobne v sídle resp. na pobočkách Prevádzkovateľa, ktorých poštové adresy sú uverejnené na stránke [www.teatro.eu/rsnet/](http://www.teatro.eu/rsnet/), počas pracovných dní v čase od 9:00 – 17:00 hod.

### **Čl. 10. Zodpovednosť Užívateľa**

(1) Užívateľovi sa zakazuje Prevádzkovateľom dodané alebo prenajaté technické zariadenia premiestňovať bez písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Užívateľovi sa tiež zakazuje s týmito zariadeniami manipulovať, meniť Prevádzkovateľom nastavené parametre a pod. Škodu na zariadeniach spôsobenú Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady na obnovu prevádzky Služby je povinný nahradiť Užívateľ v plnom rozsahu.

(2) Užívateľovi sa zakazuje oznámiť údaje o konfigurácii Siete a údaje o Prevádzkovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach tretej osobe. K oznámeniu týchto údajov obchodným či iným partnerom Užívateľa je potrebný predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

(3) Užívateľovi sa zakazuje poskytnúť užívanie Siete neoprávneným osobám a poskytnúť k užívaniu zariadenia prenajaté Prevádzkovateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Porušením tohto ustanovenia vzniká Prevádzkovateľovi právo na okamžité odstúpenie od Zmluvy s následkom bezprostredného odpojenia od Služby a Užívateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 700,- (slovom „sedemsto“) Eur.

(4) Užívateľ je povinný vykonať opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú.

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť a ochranu prenášaných dát má Užívateľ právo vykonať na svojej strane primerané opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie alebo dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

(6) Užívateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

(7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Prevádzkovateľovi.

(8) Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých užívateľov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu užívateľa na pevný disk iného užívateľa zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania väčšieho objemu dát.

(9) Užívateľ je povinný používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napr. Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z., Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení).

### **Čl. 11. Cena a platobné podmienky**

(1) Užívateľ je povinný vykonávať úhrady za Služby Prevádzkovateľa v objednanom rozsahu.

(2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Prevádzkovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorázové zriaďovacie poplatky sú splatné dodávateľskou faktúrou,
- poplatky za prevádzku Služby sa Užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je Služba poskytnutá.

3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ vkladom alebo prevodom sumy na účet v peňažnom ústave Prevádzkovateľa najneskôr v deň splatnosti dodávateľskej faktúry.

(4) V prípade omeškania Užívateľa s úhradou faktúry viac ako 30 (slovom „tridsať“) dní po jej

splatnosti si Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie Služby až do doby zaplatenia pohľadávky spolu so zaplatením úroku z omeškania podľa čl.10 bodu 3 tejto zmluvy. Pozastavenie služby nemá vplyv na platnosť zmluvy a povinnosť Užívateľa plniť si svoje záväzky tak peňažné ako aj nepeňažné.

(5) V prípade objektívnej zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo meniť výšku poplatkov za poskytované Služby, ako aj celkový spôsob ich určenia. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 (slovom „tridsať“) dní pred nadobudnutím platnosti zmeny. V prípade oznámenia zmeny Prevádzkovateľom podľa prvej vety tohto odseku má Užívateľ právo odstúpiť od zmluvy.

(6) Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Prevádzkovateľom; toto právo musí uplatniť u príslušného Prevádzkovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

(7) Ak Užívateľ udelí

Prevádzkovateľovi súhlas s používaním e-mailovej adresy na vzájomnú komunikáciu, štandardným spôsobom doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail. Ak súhlas neudelí, dohodnú sa inak.

(8) Faktúra sa považuje za doručенú uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail. Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť prevádzkovateľovi nedoručenie faktúry vystavenej elektronicke. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľom nie je Prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a faktúra odoslaná elektronicke na adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail sa považuje za doručенú.

## **Čl. 12. Vymedzenie niektorých ďalších práv Užívateľa a Prevádzkovateľa**

(1) Užívateľ je popri iných povinnostiach povinný:

(a) užívať službu, pokiaľ sa nedohodne písomne s Prevádzkovateľ, výhradne pre svoju potrebu,

pričom sa za to považuje tiež užívanie osobami, ktoré v Odbernom mieste žijú alebo inak trvalo užívajú Odberné miesto na základe zmluvy s Užívateľom, alebo v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, sú jeho blízkymi osobami.

(b) Užívať službu výhradne v súlade s ustanoveniami Zmluvy a platných právnych predpisov, etickými normami užívania internetu ako aj v súlade s dobrými mravmi, zásadami slušnosti takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv, alebo právom chránených záujmov Prevádzkovateľa alebo tretích osôb. V zmysle uvedeného je zakázané a Užívateľ nie je oprávnený najmä:

ba) zasielať oznámenia, správy hromadného alebo propagačného charakteru alebo iné správy považované za spam.

bb) posilať správy, bez identifikovateľného odosielateľa, so zmenenými informáciami o odosielateľovi najmä v súvislosti s použitím údajov tretej osoby, alebo iným neoprávneným spôsobom nakladať s adresami, doménami a inými označeniami, obchodnými značkami a pod. používanými v rámci internetu,

bc) rozosielať viacero po sebe nasledujúcich správ s rovnakým alebo podobným obsahom (reťazové správy) alebo nabádať na ich posielanie bezohľadu na záujem adresáta ich prijať;

be) posilať bez predchádzajúceho súhlasu iného užívateľa veľké množstvo správ internetu a to najmä za účelom zahltenia výstupových ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení postupníka, ktoré Prevádzkovateľ využíva pri poskytovaní Služieb,

bd) získavať neoprávnený prístup do počítačových a iných elektronických sietí, rozširovať tzv. malware, vírusy, modifikovať, ničiť dáta, neoprávnene získavať iné informácie a údaje, používať formy činností označovaných ako hacking, cracking alebo neoprávnene monitorovať alebo užívať dáta tvoriace súčasť zariadení výstupu (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu,

be) z nedbanlivosti alebo úmyselne poškodzovať Sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojenie k internetu,

bh) Služby používať spôsobom, ktorý by mohol obťažovať alebo urážať iných užívateľov internetu vrátane používania vulgarizmov, urážlivých,



obscénnych alebo inak znevažujúcich údajov nachádzajúcich sa v obsahu označení, stránok, prezývok názvov používaných v komunikácii s ďalšími užívateľmi Internetu;

bf) akýmkoľvek spôsobom porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb.

2) Prevádzkovateľ je oprávnený:

(a) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb za predpokladu, že Užívateľ poruší niektoré z ustanovení bodu 1 tohto článku,

(b) z dôvodu predchádzania vzniku chýb, ich odstraňovania, z dôvodu predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo ich užívania v rozpore s ustanoveniami Zmluvy, z dôvodu zvýšenia bezpečnosti, najmä zvyšovania kvality alebo kvantity Služieb, a v ďalších nevyhnutných prípadoch vykonávať bez súhlasu Užívateľa zmeny pripojenia, vrátane zariadení (aj vo vlastníctve Užívateľa). Ďalej vykonávať zmeny nastavení a programového vybavenia Siete ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení používaných Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať okrem zmeny nastavení a programového vybavenia aj akékoľvek iné opatrenia a zásahy do systémov, softvéru a zariadení podľa predchádzajúcej vety, a to v prípadoch podľa predchádzajúcej vety,

(c) zaviesť pre užívateľov pri poskytovaní služby vhodné opatrenia umožňujúce zamedzeniu preťažovania Siete z dôvodu ochrany jej prevádzkyschopnosti, rovnako aj z dôvodu ochrany kvality poskytovaných Služieb. Opatrenia môžu spočívať najmä v zamedzení prístupu k niektorým serverom alebo IP adresám siete, obmedziť vybrané prenosové protokoly alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie služby Užívateľom alebo inými užívateľmi Služieb,

(d) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné v súvislosti s ochranou Užívateľa, Pripojenia, Siete alebo zariadení Prevádzkovateľa, čím však nesmú byť vyvolané dodatočné neprimerané náklady na strane Užívateľa.

### **Čl. 13. Reklamačný poriadok**

(1) Užívateľ má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:

a) správnosť faktúry,

b) zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia,

c) dodržiavanie práv Užívateľa stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 - právo Užívateľa na prístup k informáciám a obsahu; právo Užívateľa šíriť informácie a obsah; právo Užívateľa využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Užívateľa využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Užívateľa alebo Prevádzkovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

(2) Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Prevádzkovateľa. Reklamácia musí obsahovať

a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Užívateľa a adresu Užívateľa,

b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,

c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,

d) vlastnoručný podpis Užívateľa, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

(3) Prevádzkovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Užívateľa doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

(4) Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

(5) Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineneho Prevádzkovateľom; toto právo musí uplatniť u Prevádzkovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

(6) Prevádzkovateľ je povinný písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Prevádzkovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Prevádzkovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Prevádzkovateľ odošle

svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

(7) Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Prevádzkovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

(8) Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

#### **Čl. 14. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov**

##### **(1) Telekomunikačné tajomstvo (§63 ZEK)**

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- c) prevádzkové údaje a
- d) lokalizačné údaje.

2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

4. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernú správu a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Užívateľ, užívateľ alebo Prevádzkovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Prevádzkovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

5. Prevádzkovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Užívateľov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu

súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Prevádzkovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

## **(2) Ochrana osobných údajov ( §56 ZEK)**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. **18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov**).

2. Prevádzkovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.

3. Prevádzkovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo

c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

4. Prevádzkovateľ týmto informuje Užívateľa o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a

ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

5. Podniky poskytujúce Verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.

## **(3) Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a §58 ZEK)**

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Prevádzkovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Užívateľom a platieb za prepojenie sietí, Prevádzkovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Užívateľom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Prevádzkovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

4. Prevádzkovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou

hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Prevádzkovateľ je povinný informovať Užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

5. Prevádzkovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

6. Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov:

- Kontaktné údaje zodpovednej osoby: [dpo@rsnet.sk](mailto:dpo@rsnet.sk), telefon: +421 911 618 178
- Účely spracúvania osobných údajov:

- a) Meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu (prípadne adresa inštalácie, adresa doručovania písomností ak nie sú totožné), rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátna príslušnosť, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie zmluvy, právnym základom je plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba.
- b) Telefónne číslo – účelom je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem prevádzkovateľa.
- c) Príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby účtovníka, servisného technika, call centra, technickej podpory, poskytovania televízie, ďalej Slovenská pošta, a. s.
- d) Prevádzkovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii
- e) Doba uchovávania osobných údajov – 10 rokov od zániku zmluvy.
- f) Užívateľ 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 namietiť spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov.

- g) Užívateľ má právo podať návrh na začatie konania
- h) Poskytnutie osobných údajov je potrebné na uzavretie zmluvy, Užívateľ údaje nie je povinný poskytnúť, ak údaje neposkytne zmluva nebude uzavretá.
- i) Prevádzkovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

## Čl. 15. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### (1) Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec alebo Služby Prevádzkovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

2. Vzťahy medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### (2) Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

1. Ak Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Prevádzkovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

2. Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Prevádzkovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa, telefonický kontakt, ak ich má,

- b) názov a sídlo Prevádzkovateľa ,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu,
- f) dátum, kedy sa Užívateľ obrátil na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Prevádzkovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.

4. K návrhu Užívateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Užívateľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Užívateľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Užívateľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sariadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### **(3) Súdne riešenie sporov**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik

tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania napríslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

### **(4) Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)**

1. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Prevádzkovateľom poskytujúcim sieť alebo službu.

2. Návrh obsahuje

- a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Užívateľom fyzická osoba,
- b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Užívateľom právnická osoba,
- c) názov a sídlo Prevádzkovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
- d) predmet sporu,
- e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- f) návrh riešenia sporu.

3. K návrhu priloží Užívateľ doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad Užívateľa bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve Užívateľa, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Užívateľ nedostatky návrhu v lehote podľa

predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

5. Návrh predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Užívateľovi alebo

b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 6 odsek 6 týchto podmienok.

6. Užívateľ a Prevádzkovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Užívateľ a Prevádzkovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

## **Čl. 16. Záverečné ustanovenia**

(1) Zmluvu na využívanie Služby možno zmeniť alebo doplniť len písomnými dodatkami oboma zmluvnými stranami.

(2) Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, platia pre Zmluvu a Objednávku ustanovenia Obchodného zákonníka a ustanovenia ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

(3) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá strana obdrží po jednom exemplári.

(4) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy a o ktorých sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a zároveň súhlasia s tým že ich nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.

(5) Všetky spory medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade ak k dohode nedôjde, spor sa rieši formou alternatívneho alebo mimosúdneho riešenia sporu. Náležitosti návrhu a podmienky alternatívneho a mimosúdneho riešenia sporu konkretizuje ustanovenie §75 a §75a zákona č. 452/2021 Z.z. o elek. kom.

(6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

(7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na stránke Prevádzkovateľa [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu) sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia.

(8) Užívateľ súhlasí so zasielaním e-mailových správ a komunikácie, ktorou sú napr. reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

(9) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 22.9.2023.