

V kľude sa posad'te a urobte si pohodlie. Dajte si pauzu, aby ste si mohli prečítať tieto **Všeobecné obchodné podmienky**.

**Ďakujeme vám za prejavenu dôveru. Spravíme všetko preto, aby ste boli s našimi službami maximálne spokojný.**

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Global Network Provider, s.r.o.** so sídlom Obrancov mieru 1773/36, 018 41 Dubnica nad Váhom, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 24851/R, IČO: 46286021 (ďalej len „podnik“ a/alebo „poskytovateľ“) vydáva v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné obchodné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby pre sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „VOP“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti podniku ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú podnik o poskytovanie služby a uzavru s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
- 1.2. Podnik poskytuje služby** na základe splnenia oznamovacej povinnosti, podľa §15 zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb od 1.8.2011.

## 2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1. Služba** je elektronickej komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom
- bezdrôtovej prístupovej siete,
  - káblového pripojenia typu ethernet,
  - kombinovaného pripojenia, bezdrôtové pripojenie a káblový rozvod, spoplatňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby
  - optického pripojenia
- 2.2. Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- 2.3. Prístup do siete Internet** je poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu zo strany podniku, umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. elektronickú poštu, www, FTP, diskusné skupiny, atď.
- 2.4. Doplnkové služby** sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov, atď.
- 2.5. Cenník a tarifa** (ďalej len „cenník“) je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný podnikom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien. Cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby vrátane špecifikácií služieb.
- 2.6. Zmluva o poskytovaní verejných služieb** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi podnikom a účastníkom, jej súčasťou sú tieto VOP a cenník.
- 2.7. Zájemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala podnik o poskytovanie služby.
- 2.8. Účastník** je zájemca, s ktorým podnik uzavrel zmluvu o poskytovaní verejných služieb, účastník a podnik sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- 2.9. Technická obhliadka a realizácia** je dokument, v ktorom účastník potvrdzuje, že mu služba bola sprístupnená a riadne zriadená zo strany podniku.
- 2.10. Sieť podniku** je elektronickej komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených komunikačných zariadení prevádzkovaných podnikom a používaných na prenos dát; súčasťou siete sú jej rozhrania.
- 2.11. Porucha v poskytovaní služby** je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorej, je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 2.12. „Vírus“** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami. Prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje

súkromné informácie, zahŕňa IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

- 2.13. Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- 2.14. Spam** je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- 2.15. Antispam** je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- 2.16. Nevyžiadaná prevádzka v sieti** je tvorená dátami, ktoré zamedžia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).
- 2.17. Firma** je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená podnikáť a poskytovať služby účastníkovi.
- 2.18. Poskytovateľ** je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ je podnikom podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
- 2.19. Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s podnikom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služieb a/alebo zmluvu o sprostredkovaní predaja služieb.
- 2.20. Koncové zariadenie poskytovateľa** predstavuje zariadenie (napr. anténa, optický terminál ONT, apod.) slúžiace pre prístup k sieti poskytovateľa, ktoré je umiestnené v objekte, kde sa služba poskytuje. Toto zariadenie je vo výhradnom vlastníctve poskytovateľa a účastníkovi je po dobu trvania zmluvného vzťahu prenechané do užívania.
- 2.21. Koncové zariadenie účastníka** predstavuje zariadenie (napr. router) slúžiace pre prístup k sieti poskytovateľa inou ako bezdrôtovou technológiou (napr. prístupové vedenie - metalický kábel, optický kábel, atď.), ktoré je umiestnené v objekte, kde sa služba poskytuje. Toto zariadenie je vo výhradnom vlastníctve účastníka.

## 3. Základná charakteristika služby a podmienky poskytovania

- 3.1. Podnik poskytuje služby** na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Podnik môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak
- poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné,
  - zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo iného subjektu alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
  - zájemca nesúhlasí s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami,
  - zájemca nemá vysporiadané záväzky voči podniku.
- 3.2. Služba umožňuje účastníkovi prístup** do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb a/alebo jej dodatkoch, v týchto všeobecných obchodných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby a zariadenia.
- 3.3. Podrobnosti o službe** vrátane doplnkových služieb sú uvedené v cenníku.
- 3.4. Službu možno poskytovať**, len ak zájemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (bod 2.1.) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- 3.5. Podnik sprístupní službu** účastníkovi dňom vystavenia dokumentu „Technická obhliadka a realizácia“.
- 3.6. Podnik poskytuje sieť**, s cieľom poskytovať vysokorýchlostný internet za prijateľnú cenu. Táto sieť je zdieľaná pri čo najlepšom úsilí v danom čase. Účastníci v rámci daného prístupového bodu siete zdieľajú dostupnú kapacitu siete. Podnik si kladie za cieľ poskytnúť každému účastníkovi spravodlivý podiel tejto kapacity, a zároveň

poskytnúť všetkým účastníkom kvalitný zážitok z využívania služieb podniku. Na dosiahnutie týchto cieľov, podnik používa postupy riadenia prevádzky, ktorých cieľom je zabrániť účastníkom neprimerane si nárokovat sieťové zdroje. Tieto postupy sa používajú len vtedy, ak je sieť preťažená. Za normálnych prevádzkových podmienok nie je nutné, aby podnik použil postupy riadenia prevádzky. To znamená, že kapacita siete je síce veľká, nie je však neobmedzená. Povedané inak, sieť je pripravená na to, že dôjde k nejakej úrovni preťaženia, ktorá vyžaduje použitie postupov riadenia prevádzky. Podnik spravuje svoju sieť tak, aby sa minimalizovali nepriaznivé vplyvy, ktoré preťaženie môže spôsobiť, a nepriaznivo tak ovplyvniť skúsenosť účastníka. Za účelom zistenia, či je spojenie preťažené, podnik priebežne monitoruje prenosové zaťaženie na každom prístupovom bode. Ak okamžité prenosové zaťaženie prekročí dostupnú kapacitu na danom prístupovom bode, podnik implementuje algoritmus riadenia prevádzky, ktorý je popísaný nižšie. Internetová prevádzka je vo svojej podstate nárazová a prenosové toky sú vo všeobecnosti nekontinuálne, ale sú charakterizované ako nárazy dát. V niektorých prípadoch, simultánne prenosy rôznych účastníkov v danom mieste majú za následok, že celkový okamžitý dopyt po kapacite je väčší, než je aktuálna dostupná kapacita v rámci prístupového bodu. Pri takejto príležitosti môže dôjsť k preťaženiu siete. K preťaženiu najčastejšie dochádza počas určitých hodín v špičke, ktorú možno všeobecne očakávať od cca 18:00 do 22:00, v závislosti od dňa v týždni. Preťaženie má za následok prenosové meškanie, ktoré ovplyvňuje niektorých účastníkov viac než ostatných, s prihliadnutím na niektoré typy aplikácií. Napríklad oneskorenie pri načítavaní webovej stránky účastník môže spozorovať, nakoľko čaká až sa objaví obsah stránky na obrazovke. Na druhú stranu, účastník pri sťahovaní hromadného súboru (napr. aktualizácia softvéru), preťaženie nemusí spozorovať, keďže očakáva, že sťahovanie si vyžaduje nejaký čas na dokončenie. Počas obdobia preťaženia, aplikácie náročné na šírku pásma, ako je video streaming a sťahovanie súborov, môžu byť spomalené viac ako iné aplikácie. V dôsledku toho aj kvalita vysielania videa môže byť znížená a/alebo sa môže objaviť ukladanie do vyrovnávacej pamäte (buffering). Okrem toho, dokončenie sťahovania súborov môže trvať dlhšie počas obdobia preťaženia.

**3.7. Sieť podniku funguje ako vedenie** resp. trasa na prenos. Napriek skutočnosti, že podnik nie je žiadnym spôsobom zainteresovaný na prenose informácií prostredníctvom siete, v nadväznosti na konkrétnu žiadosť orgánu verejnej moci, môže podnik blokovať prístup k určitým webovým sídlam. Podnik zámerné neblokuje ani neobmedzuje žiadnu konkrétnu formu prenosu (pokiaľ to nie je výslovne uvedené v charakteristike daného programu služby), ale môže blokovať určité TCP/UDP porty a/alebo konkrétne protokoly, o ktorých je dôvodne presvedčený, že môžu predstavovať bezpečnostnú hrozbu na sieť.

**3.8. Charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov služby** sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacit serverov, na ktoré sa účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia - odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj počet účastníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode. Čím viac účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade účastníkov využívajúcich napr. službu televízie závisieť od využívanej šírky pásma tejto služby. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Žiadna z uvádzaných hodnôt programov služieb nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

**3.9. Ak nie časová dostupnosť v zmluve** alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá časová dostupnosť. Toto právo musí účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

### 3.10. Minimálna, bežne dostupná, maximálna a proklamovaná rýchlosť

Minimálna rýchlosť je pre službu prístupu k sieti internet (ďalej len „služba“) poskytovanú prostredníctvom:

a) bezdrôtovej technológie taká rýchlosť, ktorá je potrebná na to, aby služba vo zvolenom programe služby prístupu k sieti internet mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre program služby prístupu k sieti internet pri bezdrôtovej technológii cez bezlicenčné pásmo 5 GHz, rovná rýchlosti 40 percent z maximálnej rýchlosti v danom programe služieb prístupu k sieti internet

b) metallickej LAN siete (Ethernet), je rýchlosť, rovná rýchlosti 40 percent z maximálnej rýchlosti v danom programe služieb prístupu k sieti internet.

c) optickej siete, je rýchlosť, rovná rýchlosti 40 percent z maximálnej rýchlosti v danom programe služieb prístupu k sieti internet.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe prístupu k sieti internet. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou a to minimálne jeden krát za deň (od 22:00 hod do 17:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v cenníku uvedená ako rýchlosť download a upload. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade downloadu ako množstvo prijatých dát účastníka a v prípade uploadu ako množstvo odoslaných dát účastníka). Meranie rýchlosti v smere download a v smere upload je možné ktorýmkoľvek verejným meračom rýchlosti, pričom podnik odporúča účastníkom verejne dostupný merač rýchlosti na adrese <http://www.speedtest.net>

**Bezdrôtová sieť 5GHz - transparentný príklad prepočtu (DW - download, UP - upload).** Všetky uvedené rýchlostné číselné hodnoty sú v Mbps.

Program služieb	Proklamovaná rýchlosť	Maximálna rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť	Minimálna rýchlosť
Internet Štart	DW: 5 UP: 1	DW: 5 UP: 1	DW: 3,5 UP: 0,7	DW: 2 UP: 0,4
Internet Klasik	DW: 12 UP: 1	DW: 12 UP: 1	DW: 8,4 UP: 0,7	DW: 4,8 UP: 0,4
Internet Aktiv	DW: 25 UP: 2	DW: 25 UP: 2	DW: 17,5 UP: 1,4	DW: 10 UP: 0,8
Internet Maxi	DW: 50(35) UP: 5	DW: 50(35) UP: 5	DW: 35(24,5) UP: 3,5	DW: 20(14) UP: 2

**Metalická/Optická sieť/Bezdrôtová sieť 60GHz - transparentný príklad prepočtu (DW - download, UP - upload).** Všetky uvedené rýchlostné číselné hodnoty sú v Mbps.

Program služieb	Proklamovaná rýchlosť	Maximálna rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť	Minimálna rýchlosť
Optik Štart	DW: 5 UP: 1	DW: 5 UP: 1	DW: 3,5 UP: 0,7	DW: 2 UP: 0,4
Optik Klasik	DW: 35 UP: 10	DW: 35 UP: 10	DW: 24,5 UP: 7	DW: 14 UP: 4
Optik Aktiv	DW: 70 UP: 25	DW: 70 UP: 25	DW: 49 UP: 17,5	DW: 28 UP: 10
Optik Maxi	DW: 250(100) UP: 50	DW: 250(100) UP: 50	DW: 175(70) UP: 35	DW: 100(40) UP: 20

### 4. Zmluva o poskytovaní verejných služieb - postup pri uzatváraní zmluvy

**4.1. Zmluva sa uzatvára na základe** ústnej, telefonickej alebo písomnej (papierovo/elektronicky e-mailom) žiadosti záujemcu. Požiadať o zriadenie služby/služieb podniku je možné v sídle podniku, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk) prostredníctvom webového formulára.

**4.2. Po požiadaní o zriadenie podnik pripraví návrh zmluvy** a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží

záujemcovi. Podnik je návrhom zmluvy viazaný 21 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.

**4.3. Predložený návrh zmluvy podpisuje** záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

**4.4. Podpísaná zmluva záujemca** (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí podniku. Zmluva je uzavretá dňom akceptácie návrhu. Zmluva nadobúda účinnosť dňom vystavenia dokumentu „Technická obhládka a realizácia“ a sprístupnením služby účastníkovi, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmlouvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

**4.5. Zmluvu o poskytovaní verejných služieb možno uzavrieť** aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky. Ak účastník súhlasí s uzavretím zmluvy telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhorz zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu zmluvy dôjde aj zriadením služby na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky podniku.

**4.6. Postup podľa bodov** 4.1. až 4.5. platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

## 5. Práva a povinnosti účastníka

### 5.1. Účastník má právo na

- poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb, v týchto všeobecných obchodných podmienkach a v cenníku,
- bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak podnik neposkytovanie služby zavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovaní služby,
- prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

### 5.2. Účastník je povinný

- platiť riadne a včas cenu poskytovaných služieb,
- používať služby v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmlouvou o poskytovaní verejných služieb, týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi; napríklad so zákonom č. 185/2015 Z.z. v znení neskorších predpisov
- používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
- dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (skriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,
- chrániť prístupové údaje (napr. meno a heslo) pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
- pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
- oznamovať podniku bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- zdržať sa konaní, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.2. písm.c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- poskytovať podniku potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- účastník môže uplatniť prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služieb internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre uvádzané vo všeobecných obchodných podmienkach, od výkonu vymedzeného v týchto všeobecných obchodných podmienkach za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.
- účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní služby. Účastník nahlásuje poruchu služby e-mailom alebo telefonicky; aktuálne

kontaktné údaje pre nahlásovanie poruchy sú uvedené vždy na internetovej stránke. Za začiatok poruchy sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy účastníkom podniku, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo podniku známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy. Za poruchu služby, pri ktorej účastníkovi vzniká nárok na bezplatné odstránenie poruchy, sa nepovažuje: a) výpadok služby zavinенý účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) nefunkčnosť služby spôsobená vyššou mocou, c) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb alebo zníženie kvality služieb uskutočnené podnikom z dôvodu uplatnenia postupov podniku zameraných na meranie a riadenie prevádzky sietí s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej službe. Účastník môže požiadať podnik o vykonanie servisného zásahu, ktorý môže byť spoplatnený, ak v dôsledku zavinenia účastníka dôjde k výpadku služby, chybe na koncovom zariadení alebo inej chybe účastníka, prípadne ak dôjde k výpadku služby zavinенého podnikom, ale v dôsledku konania a chyby účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej účastníkom. Podnik nie je povinný takejto žiadosti účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov.

## 6. Práva a povinnosti podniku

### 6.1. Podnik má právo

- na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne.
- na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení podniku,
- obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
- odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené podnikom,
- zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany podniku,
- informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy o poskytovaní verejných služieb udeľuje svoj súhlas,
- uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
- vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.

### 6.2. Podnik má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník

- nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní,
- porušuje zmluvné podmienky,
- zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie. Za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie spam, prenikanie do systémov iných účastníkov a firiem, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, umožnenie využívania



poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, alebo porušenie povinnosti uvedenej v bode 5.2. písm.d.

d) vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

**6.3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby** je podnik oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

#### **6.4. Podnik je povinný**

a) uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa bodu 3.1.,

b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zaviní,

d) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk),

e) viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. v platnom znení alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách,

f) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred.

## **7. Zmena zmluvy**

**7.1. Ak nie je v týchto všeobecných obchodných podmienkach** uvedené inak, zmluvu o poskytovaní verejných služieb možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak bola zmluva uzavretá v písomnej forme, dodatok k zmluve sa môže uzavrieť písomne alebo elektronicky. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä elektronicky, napr. prostredníctvom internetového obchodu (e-shop). K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky podniku.

**7.2. Ak dôjde k zmene** všeobecných obchodných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo cenníka.

## **8. Doba trvania zmluvy**

**8.1. Zmluva o poskytovaní verejných služieb sa uzatvára** na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“).

**8.2. Pokiaľ bola zmluva dojednaná** na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platia nasledovné zásady:

a) ak účastník po skončení doby viazanosti neoznámí písomnou formou podniku, že má záujem o zrušenie zmluvy alebo o predĺženie platnosti zmluvy, zostáva táto zmluva v platnosti aj naďalej s 1 mesačnou výpovednou lehotou,

b) výpovedná doba začína plynúť začiatkom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď zmluvy podniku doručená, a to len v prípade, že výpoveď bola doručená najskôr 2 mesiace pred skončením doby viazanosti, alebo bola zmluva uzavretá bez viazanosti,

c) ak má účastník zapožičané koncové zariadenie poskytovateľa, je povinný umožniť jeho demontáž technikovi podniku najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa skončenia platnosti zmluvy. V prípade nesplnenia tejto povinnosti zo strany účastníka alebo v prípade, že účastník koncové zariadenie poškodí alebo zničí, je účastník povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 70 Eur, ktorá zodpovedá hodnote koncového zariadenia.

**8.3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán,** smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpoveďou

alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že podnik na základe novej zmluvy o poskytovaní verejných služieb zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktorú mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

**8.4. Účastník môže vypovedať zmluvu** uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, podnik môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

**8.5. Účastník môže odstúpiť** od zmluvy bez sankcií, ak mu podnik

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť;

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje;

c) opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami;

d) opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu, ktorú podnik zavinil.

**8.6. Podnik môže odstúpiť od zmluvy,** ak účastník

a) neoprávnenne zasiahne do zariadenia siete poskytovateľa, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takúto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti;

b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 30 dní po dni splatnosti;

c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku ho neodpojí;

d) opakovane použije poskytnutú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu používania služby;

e) opakovane poruší podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb;

**8.7. Podnik môže odstúpiť od zmluvy** tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Podnik môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie siete podniku, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

**8.8. Oprávnená strana môže odstúpiť** od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

## **9. Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky**

**9.1. Cena za poskytovanie služby** vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle podniku, jeho pobočkách a je tiež zverejnená na internetovej stránke [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk). Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na platný cenník.

**9.2. Pre určenie faktúrovanej ceny** za poskytované služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme podniku.

**9.3. Cena za službu** bude počas platnosti zmluvy vyúčtovaná podnikom účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplatným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.

**9.4. Podnik má právo na zmenu štruktúry a výšky cien** uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Podnik bude vopred informovať účastníkov

o zmene cenníka a to zverejnením jeho zmeny. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jeho sprístupnenie v sídle podniku, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk) alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.

- 9.5. Podnik môže požadovať** zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o poskytovaní verejných služieb zanikne odstúpením od zmluvy zo strany podniku, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplateného za službu.
- 9.6. Cenu možno platiť** prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet podniku, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá podnik účastníkovi potvrdenie.
- 9.7. Účastník je povinný uhrádzať** svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s podnikom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastka a číslo účtu podniku. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne podniku najneskôr v deň splatnosti uvedený na faktúre.
- 9.8. Účastník má na výber**, či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným podnikom zvolí elektronickej formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty podniku súhlas na to, aby mu podnik vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že podnik nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia.
- 9.9. Podnik sa zaväzuje** elektronickej faktúrou doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese, považuje za adresu pre zasielanie faktúr a písomností v zmysle všeobecných obchodných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchýlke od všeobecných obchodných podmienok: podnik je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu
- zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
  - zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
  - v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v cenníku.
- 9.10. Účastník vyhlasuje**, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať funkčné po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s podnikom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Podnik nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť podniku akákoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.
- 9.11. Podnik nezodpovedá za poškodenie** údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkolvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

**9.12. V prípade pochybností** sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných obchodných podmienok považuje za doručenu uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť podniku, ak mu faktúra vystavená elektronickej alebo doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je podnik povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenu. V prípade, ak nebude možné ani opakovaně doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenu účastníkovi, je podnik povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

**9.13. Ak účastník nezaplatí cenu** za poskytnutú službu riadne a včas, podnik je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Úroky z omeškania môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

**9.14. Cena je splatná v lehote** uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.

**9.15. Ak má účastník preplatok** na cene za poskytovanú službu, podnik môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

**9.16. Podnik je oprávnený započítať** akékoľvek zálohy, záväzky podniku z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči podniku, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

## 10. Zodpovednosť podniku

**10.1. Podnik zodpovedá za škodu**, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku len v prípade, že podnik porušenie týchto povinností zavinil. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.

**10.2. Podnik nezodpovedá za škodu**, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Podnik tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Podnik nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

**10.3. Podnik nezodpovedá za poškodenie** alebo stratu informácií, elektronickej súborov a dát účastníka. Podnik ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

**10.4. Podnik nezodpovedá za zamedzenie** alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DDoS, a pod.).

## 11. Zodpovednosť účastníka

**11.1. Účastník zodpovedá za škodu**, ktorú spôsobí podniku porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete podniku, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.

**11.2. Účastník zodpovedá za škody**, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

### 11.3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

## 12. Reklamačný poriadok

- 12.1. Účastník môže reklamovať** kvalitu služby a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne listom, elektronicky (e-mail) alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom podniku v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
- 12.2. Účastník postupuje podľa** reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť podnik a ak účastník uplatní právo podľa lehoty Občianskeho zákonníka po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
- 12.3. Oddelenie služieb zákazníkom** podniku reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, podnik oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 12.4. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny**, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu.
- 12.5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada** na koncovom zariadení poskytovateľa, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 12.6. Ak podnik zistí, že cena** za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, podnik preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrovaní reklamácie.
- 12.7. Ak účastník nebude spokojný** s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.
- 12.8. Ak účastník podá** opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, podnik nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## 13. Osobné údaje účastníka

- 13.1. Podnik je oprávnený** na základe zákona o elektronických službách a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto os. údaje účastníka
- meno, priezvisko a akademický titul;
  - adresu trvalého (prechodného) bydliska;
  - číslo dokladu totožnosti;
  - výšku pohľadávky za poskytované služby;
- 13.2. Údaje uvedené v bode 13.1.** je podnik oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
- uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
  - fakturácie/vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
  - vypracovania zoznamu účastníkov,
  - spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických službách.
- 13.3. Právny základ spracovania osobných údajov.** Osobné údaje uvedené v bode 13.1 a) a b) sa spracúvajú na právnom základe § 13 ods.1 písm. c) - spracúvanie je nevyhnutné podľa osobitného predpisu. Osobné údaje uvedené v bode 13.1 c) sa spracúvajú na právnom základe §13 ods.1 písm.a) - dotknutá osoba vyjadrila súhlas so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje uvedené v bode 13.1 d) sa spracúvajú na právnom základe §13 ods.1 písm.b) - spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba.

**13.4. Účastník uzavretím zmluvy o poskytovaní verejných služieb** udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných obchodných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre podnik pohľadávky za poskytovanú službu.

**13.5. Účastník je oprávnený písomne odvolať** svoj súhlas na spracúvanie osobných údajov. Súhlas nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov. Dotknutá osoba berie na vedomie, že má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k poskytnutým osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo podať návrh na začatie konania podľa Zákona 18/2018 Z. z.

**13.6. Na účel preukázania skutočnosti**, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb podľa bodu 3.1. a v záujme svojej účinnej ochrany podnik môže získavať od iných firiem nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť o službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu.

## 14. Doručovanie

**14.1. Písomnosti bude podnik doručovať** účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve o poskytovaní verejných služieb možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

**14.2. Účastník bude písomnosti doručovať** podniku na adresu jeho sídla, ak v zmluve o poskytovaní verejných služieb alebo v týchto všeobecných obchodných podmienkach nie je uvedené inak.

**14.3. Ak sa písomnosť doručuje poštou** ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote.

**14.4. Podnik je oprávnený doručovať** písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní verejných služieb.

## 15. Príslušné právo a riešenie sporov

**15.1. Právne vzťahy medzi podnikom** a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní verejných služieb alebo v týchto všeobecných obchodných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Na právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, prípadne iných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

**15.2. Právom Slovenskej republiky** sa spravujú právne vzťahy medzi podnikom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

**15.3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov** podľa bodov 15.1. a 15.2. budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

**15.4. Ak sa spor nevyrieši** podľa bodu 15.3., zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## 16. Záverečné ustanovenia

**16.1. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť** dňa 1.1.2021.

**16.2. VOP sa zverejňujú** na internetovej stránke podniku [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle podniku a v jeho pobočkách. Dňa 26. 11. 2020 vydala spoločnosť Global Network Provider, s.r.o.