



# Nájdite si čas ...

V klúde sa posadte 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, 01841 Dubnica nad Váhom, IČO: 46286021, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 24851/R (ďalej len „GNP“) 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 GNP ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú GNP o poskytovanie služby a uzavru s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
- 1.2. **GNP 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 elektronická komunikačná služba** sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom
  - a) bezdrôtovej prístupovej siete,
  - b) káblového pripojenia typu ethernet,
  - c) kombinovaného pripojenia, bezdrôtové pripojenie a káblový rozvod, spolpláňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastností a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.
- 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 GNP**, 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 je platný sadzobník cien** za poskytovanie služby vydávaný GNP, 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 GNP a účastníkom**, jej súčasťou sú tieto VOP a cenník.
- 2.7. **Záujemca je fyzická alebo právnická osoba**, ktorá požiadala GNP o poskytovanie služby.
- 2.8. **Účastník je záujemca**, s ktorým GNP uzavrel zmluvu o poskytovaní verejných služieb, účastník a GNP 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 GNP.
- 2.10. **Sieť GNP je elektronická komunikačná sieť**, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených komunikačných zariadení prevádzkovaných GNP 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. poškozujúce dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP sieť, 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 zamedzia 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 podnikat' 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 GNP uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.
- 2.20. **Koncové zariadenie poskytovateľa** predstavuje zariadenie (napr. anténa) slúžiace pre prístup k sieti poskytovateľa bezdrôtovou technológiou, 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. **GNP poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb**. GNP môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak
    - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné,
    - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, najmä preto, že je dlžníkom GNP alebo iného subjektu alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
    - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami,
    - d) záujemca nemá vysporiadané záväzky voči GNP.
  - 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 záujemca 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. **GNP sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia dokumentu „Technická obhliadka a realizácia“**.
- ## 4. Zmluva o poskytovaní verejných služieb - postup pri uzatváraní zmluvy
- 4.1. **Zmluva sa uzatvára na základe žiadosti záujemcu**. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle GNP, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk).
  - 4.2. **Po podaní žiadosti GNP pripraví návrh zmluvy** a po podpísaní ho v troch vyhotoveniach predloží záujemcovi. GNP 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 iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
  - 4.4. **Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí GNP**. Zmluva je uzavretá dňom akceptácie návrhu. Zmluva nadobúda účinnosť dňom vystavenia dokumentu „Technická

- obhliadka a realizácia" a sprístupnením služby účastníkovi, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou 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 rozhovor 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 GNP.
- 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 GNP neposkytovanie služby zavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania 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, zmluvu o poskytovaní verejných služieb, týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 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 GNP bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.2. písm.c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- poskytovať GNP potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

## 6. Práva a povinnosti GNP

### 6.1. GNP 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 GNP,
- 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 GNP,
- 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 GNP,
- 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. **GNP 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 firm, 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.
  - 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 GNP oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby.** Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
- 6.4. **GNP je povinný**
- uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa bodu 3.1.,
  - poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
  - bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavinil,
  - 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),
  - 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,
  - 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, aj dodatok k zmluve sa uzavrie písomne. 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 GNP.
- 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:**
- ak účastník po skončení doby viazanosti neoznámí písomnou formou GNP, že má záujem o zrušenie zmluvy alebo o predĺženie platnosti zmluvy, zostáva táto zmluva v platnosti aj naďalej s 1 mesačnou výpovednou lehotou,
  - výpovedná doba začína plynúť začiatkom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď zmluvy GNP doručená, a to len v prípade, že výpoveď bola doručená najskôr 2 mesiace pred skončením doby viazanosti, alebo bola zmluva uzavretá bez viazanosti,
  - ak má účastník zapožičané koncové zariadenie poskytovateľa, je povinný umožniť jeho demontáž technikovi GNP 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 s DPH, 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 GNP na základe novej zmluvy o poskytovaní verejných služieb zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré 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, GNP 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 GNP
- 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;
  - 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;
  - opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytujúce s podstatnými vadami;
  - opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrovaní reklamácie, ak ide o poruchu, ktorú GNP zavinil.
- 8.6. **GNP môže odstúpiť od zmluvy**, ak účastník
- neoprávnené zasiahne do zariadenia siete poskytovateľa, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;
  - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 30 dní po dni splatnosti;
  - pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo použije takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzvu GNP ho neopojí;
  - opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje GNP kontrolu používania služby;
  - opakovane poruší podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb;
- 8.7. **GNP môže odstúpiť od zmluvy** tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. GNP môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie siete GNP, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej 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 GNP, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov 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 GNP.
- 9.3. **Cena za službu** bude počas platnosti zmluvy vyúčtovaná GNP účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplátnym za službu na aktuálne fakturačné obdobie.
- 9.4. **GNP má právo na zmenu** štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). GNP bude vopred informovať účastníkov o zmene cenníka a to zverejnením jeho zmeny. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jeho sprístupnenie v sídle GNP, 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. **GNP môže požadovať** zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o poskytovaní verejných služieb zanikne odstúpením od zmluvy zo strany GNP, 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 predplatného za službu.
- 9.6. **Cenu možno platiť** prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet GNP, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá GNP účastníkovi potvrdenie.
- 9.7. **Účastník je povinný uhrádzať** svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s GNP 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, čiastku, číslo účtu a kód banky spoločnosti GNP. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet GNP najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne GNP 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 GNP zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods.
- 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty GNP súhlas na to, aby mu GNP vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že GNP 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. **GNP sa zaväzuje** elektronickú faktúru 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 odchylke od všeobecných obchodných podmienok: GNP je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou 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 po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s GNP. 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. GNP 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 GNP akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.
- 9.11. **GNP nezodpovedá za poškodenie** údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. GNP nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekválitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akékoľvek inej nemožnosti účastníka naviazovať 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 doručenie 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 GNP, ak mu faktúra vystavená elektronickejšie nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je GNP povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je GNP povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
- 9.13. **Ak účastník nezaplatí cenu** za poskytnutú službu riadne a včas, GNP 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 cenu za poskytovanú službu, GNP môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
- 9.16. **GNP je oprávnený započítať** akékoľvek zálohy, záväzky GNP z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči GNP, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
- 10. Zodpovednosť GNP**
- 10.1. **GNP 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 GNP 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. **GNP nezodpovedá za škodu**, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webovú rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. GNP tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. GNP 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. GNP nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. GNP ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
- 10.4. GNP nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).

## 11. Zodpovednosť účastníka

- 11.1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí GNP 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 GNP, 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, výpadok elektrickej energie). Náhrádza 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 (vrátane faxu) alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom GNP v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa odoslania 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 zavinil GNP 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 GNP 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, GNP 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 prejaviť 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 GNP 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, GNP 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 opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, GNP nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## 13. Osobné údaje účastníka

- 13.1. GNP je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka
  - a) meno, priezvisko a akademický titul;
  - b) adresu trvalého (prechodného) bydliska;
  - c) číslo dokladu totožnosti, rodné číslo;
  - d) výška pohľadávky za poskytovanú službu;

- 13.2. Údaje uvedené v bode 13.1. je GNP oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

- 13.3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných obchodných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je GNP oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní verejných služieb. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že GNP nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

- 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 GNP pohľadávky za poskytovanú službu.

- 13.5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udeľený GNP v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v bode 13.3.

- 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 GNP môže získať od iných firiem nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a 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 GNP 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 GNP 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. GNP 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 GNP 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 GNP 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 rokovaním, 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 1.3.2015.

- 16.2. VOP sa zverejňujú na internetovej stránke GNP [www.kiki.sk](http://www.kiki.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle GNP, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

## Prišli ste až sem ?

Je dobré vedieť, za akých podmienok prebieha naša spolupráca. My vám sľubujeme, že spravíme všetko preto, aby ste boli s našimi službami spokojný.

Ďalšie informácie získate na **kiki infolinke (042) 4459044**  
Komplexné informácie získate aj na stránke **[www.kiki.sk](http://www.kiki.sk)**

