

Ďakujeme Vám za prejavenú dôveru. Spravíme všetko pre to, aby ste boli s našimi službami maximálne spokojný.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Global Network Provider, s.r.o so sídlom ČSA 1192/31, 01841 Dubnica nad Váhom, Slovenská republika, IČO: 46286021, DIČ: 2023304745, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 24851/R.

KONTAKTNÉ ÚDAJE PODNIKU

- **Korešpondenčná adresa:**
ČSA 1192/31, 01841 Dubnica n/Váhom
- **Email:**
info@kiki.sk
- **Www stránka:**
<https://www.kiki.sk>
- **Infolinka/telefón:**
042 / 202 8888
- **Adresa, na ktorej môže Účastník uplatniť reklamáciu alebo stážnosť:**
ČSA 1192/31, 01841 Dubnica nad Váhom alebo elektronicky prostredníctvom emailu: info@kiki.sk

(ďalej len „podnik“ a/alebo „poskytovateľ“) vydáva v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 452/2021 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 uzavrú s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

- 1.2. Podnik poskytuje služby na základe splnenia oznamovacej povinnosti, podľa §10 zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciach 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 sieti,
b) kábelového pripojenia typu ethernet,
c) optického pripojenia
d) kombinovaného pripojenia - bezdrôtové pripojenie a kábelový metalický/optický rozvod;
a spoplatňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku/tarife podľa zvoleného typu služby.
- 2.2. Internet je celosvetová počítačová siet, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtovej 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 podnika, umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. elektronickú poštu, www, FTP, diskusné skupiny, atď.
- 2.4. Doplňkové služby sú služby umožňujúce využívanie rôznych aplikácií, ako napríklad sledovanie televízneho obsahu; verejná statická IP adresa, 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 služieb 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. Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada podnik o poskytovanie služieb.
- 2.8. Účastník je záujemca, s ktorým podnik uzavrel zmluvu o poskytovaní verejných služieb, účastník a podnik sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- 2.9. Sieť podniku je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených komunikačných zariadení prevádzkovaných podnikom a používaných na prenos dát, súčasťou siete sú jej rozhrania.

- 2.10. Rozhranie je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckeho rozhrania, ktorý je Poskytovateľ povinný zverejniť na svojom Webovom sídle. Ak Zmluva nestanovuje inak, pre účely Zmluvy je rozhranič:

- a) pri kábelovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná; alebo konektor prívodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
- b) pri rádiiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovej siete v smere vyžervania,
- c) pri optickom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / GPON) účastnícka zásuvka.

- 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 dátá a programy, sleduje súkromné informácie, zahlučuje 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 zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DDoS, a pod.).

- 2.17. Poskytovateľ je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sieti a služieb. Poskytovateľ je podnikom podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách.

- 2.18. Zmluvný predajca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s podnikom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služieb a/alebo zmluvu o sprostredkovanie predaja služieb.

- 2.19. Koncové zariadenie poskytovateľa predstavuje zariadenie (napr. anténa, optický terminál ŐNT, apod.) slúžiace pre prístup k sieti poskytovateľa, ktoré je umiestnené v objekte, kde sa služba poskytuje. Toto zariadenie je vo výhradnom vlastníctve účastníka, resp. môže byť zapožičané účastníkovi poskytovateľom za odplatu podľa cenníka.

- 2.20. Koncové zariadenie účastníka predstavuje zariadenie (napr. WiFi router) slúžiace pre prístup k sieti poskytovateľa, ktoré je umiestnené v objekte, kde sa služba poskytuje. Toto zariadenie je buď vo výhradnom vlastníctve účastníka, resp. môže byť zapožičané účastníkovi poskytovateľom za odplatu podľa cenníka.
- 2.21. Bezpečnostný incident je udalosť, ktorá má reálny nepriaznivý účinok na bezpečnosť sietí alebo služieb.

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
 - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočnitelné,
 - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní verejných služieb, najmä preto, že je džníkom podniku alebo iného subjektu alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
 - c) záujemca nesúhlasi s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami,
 - d) záujemca nemá vysporiadane 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 všeobecnych 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 splňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- 3.5. Podnik sprístupní službu účastníkovi v okamihu inštalácie služby servisným technikom.
- 3.6. Podnik poskytuje sieť s cieľom poskytovať vysokorýchlosný 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 nárokoval sietové zdroje. Tieto postupy sa používajú len vtedy, ak je siet preťažená. Za normálnych prevádzkových podmienok nie je nutné, aby podnik použil postupy riadenia prevádzky. To známená, že kapacita siete je sice dostatočne dimenzovaná, nie je však nekonečná. Povedané inak, siet je pripravená na to, že dôjde knejakej 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 zataženie na každom prístupovom bode. Ak okamžité prenosové zataženie 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 prihladnutím 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 stahovaní hromadného súboru (napr. aktualizácia softvéru), preťaženie nemusí spozorovať, keďže očakáva, že stahovanie si vyžaduje nejaký čas na dokončenie. Počas obdobia preťaženia, aplikácie náročne na šírku pásma, ako je video streaming a stahovanie 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 vyrovnanovej pamäte (buffering). Okrem toho, dokončenie stahovania 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 nadváznosti na konkrétnu žiadosť orgánu verejnej moci, môže podnik blokovať prístup k určitým webovým sídlam. Podnik zámerne neblokuje ani neobmedzuje žiadnu konkrétnu formu prenosu (pokiaľ to nie je výslovnne uvedené v charakteristike daného programu služby), ale môže blokovať určité TCP/UDP porty a/alebo konkrétné protokoly, o ktorých je dôvodne presvedčený, že môžu predstavovať bezpečnostnú hrozbu na sieti.
- 3.8. Charakteristika a hodnoty jednotlivých druhov služby sú na strane účastníka podmienene spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zataženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, to známená, že hoci siet umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít 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. Cím 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 je 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 rýchlosťi je pre program služby prístupu k sieti internet pri bezdrôtovej technológií cez bezlicencné pásmo 5 GHz, rovná rýchlosťi 40 percent z maximálnej rýchlosťi v danom programe služieb prístupu k sieti internet
 b) metalickej LAN siete (Ethernet), je rýchlosť rovná rýchlosťi 40 percent z maximálnej rýchlosťi v danom programe služieb prístupu k sieti internet.
 c) optickej siete, je rýchlosť rovná rýchlosťi 40 percent z maximálnej rýchlosťi v danom programe služieb prístupu k sieti internet.
 d) kombinovaného pripojenia - je rýchlosť rovná rýchlosťi 40 percent z maximálnej rýchlosťi 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 rýchlosťi je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosťi. 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 rýchlosťi 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 rýchlosťi v smere download a v smere upload je možné ktorýmkolvek verejným meračom rýchlosťi, príčom podnik odporúča účastníkom verejne dostupný merač rýchlosťi na adrese <https://www.speedtest.net> resp. verejne dostupný vlastný merač rýchlosťi na adrese <https://s.kiki.sk>
 Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosťi Rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 1000 Mbit/s), rýchlosť dostupná Účastníkovi bude oproti rýchlosťi Rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie znižená o režiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 5%.
- Bezdrôtová sieť 5GHz - transparentný príklad prepočtu (DW – download, UP – upload). Všetky uvedené rýchlosťné číselné hodnoty sú v Mbps.
- | Program služieb | Proklamovaná rýchlosť | Maximálna rýchlosť | Bežne dostupná rýchlosť | Minimálna rýchlosť |
|-----------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| INTERNET START | DW: 5
UP: 1 | DW: 5
UP: 1 | DW: 3,5
UP: 0,7 | DW: 2
UP: 0,4 |
| INTERNET KLASIK | DW: 12
UP: 2 | DW: 12
UP: 2 | DW: 8,4
UP: 1,4 | DW: 4,8
UP: 0,8 |
| INTERNET AKTÍV | DW: 25
UP: 3 | DW: 25
UP: 3 | DW: 17,5
UP: 2,1 | DW: 10
UP: 1,6 |
| INTERNET MAXI | DW: 50
UP: 5 | DW: 50
UP: 5 | DW: 35
UP: 3,5 | DW: 20
UP: 2 |
- Metalická/Optická siet/Bezdrôtová siet 60GHz - transparentný príklad prepočtu (DW – download, UP – upload). Všetky uvedené rýchlosťné číselné hodnoty sú v Mbps.
- | Program služieb | Proklamovaná rýchlosť | Maximálna rýchlosť | Bežne dostupná rýchlosť | Minimálna rýchlosť |
|-----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| OPTIK INTERNET START | DW: 5
UP: 1 | DW: 5
UP: 1 | DW: 3,5
UP: 0,7 | DW: 2
UP: 0,4 |
| OPTIK INTERNET KLASIK | DW: 50
UP: 10 | DW: 50
UP: 10 | DW: 35
UP: 7 | DW: 20
UP: 4 |

OPTIK INTERNET AKTÍV	DW:100 UP: 50	DW: 100 UP: 50	DW: 70 UP: 35	DW: 40 UP: 10
OPTIK INTERNET MAXI	DW:300 UP:100	DW: 300 UP: 100	DW: 210 UP: 70	DW: 120 UP: 40

4. Zmluva o poskytovaní verejných služieb - postup pri uzaváraní zmluvy

- 4.1. Zmluva sa uzavára na základe ústnej, telefonickej alebo písomnej (papierovo/elektronicky e-mailom) žiadosti záujemcu. Požadajú o zriadenie služby/služieb podniku je možné v sídle podniku, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov, telefonicky a na internetovej stránke www.kiki.sk prostredníctvom webového formulára.
- 4.2. Po požadaní o zriadenie podnik pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovovi. Podnik je návrhom zmluvy viazaný 30 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovovi.
- 4.3. Poskytovateľ poskytne záujemcovovi / účastníkovi predtým, ako bude viazaná Zmluvou či akoukoľvek súvisiacou ponukou:
- a) zhnutie Zmluvy v rozsahu a spôsobom podľa Vykonávacieho nariadenia Komisie (EU) 2019/2243, ktorým sa ustanovuje vzor zhnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb,
 - b) informácie podľa prílohy č. 3 ZEK a osobitných predpisov
- 4.4. Dokumenty podľa odseku 4.3. poskytne Poskytovateľ aj záujemcovovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia, a to predtým, ako bude viazaná Zmluvou či akoukoľvek súvisiacou ponukou, ibaže by takto záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu tieto nebudú poskytnuté.
- 4.5. Dokumenty podľa odseku 4.3.. sa po uzavretí Zmluvy stávajú jej neoddeliteľnou súčasťou vrátane Všeobecných podmienok a Cenníka.
- 4.6. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonné zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonné 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.
- 4.7. Podpisanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí podniku. Zmluva je uzavretá dňom akceptácie návrhu. Zmluva nadobúda účinnosť dňom inštalačie/zriadenia a sprístupnením služby účastníkovi, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorší 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.
- 4.8. 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 zaznamenaný 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.
- 4.9. Zmluvu o poskytovaní verejných služieb možno uzavrieť aj elektronicky, prostredníctvom elektronického podpisu.
- 4.10. Postup podľa bodov 4.1., 4.2; 4.6.-4.9.; platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1. Účastník má právo na

- a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb, v týchto všeobecnych obchodných podmienkach a v cenníku,
 - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezaviniel,
 - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak podnik neposkytovanie služby zaviniel; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
 - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- 5.2. Účastník je povinný
- a) platiť riadne a včas cenu poskytovaných služieb,
 - b) používať služby v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou 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 neskôrších predpisov (autorský zákon),
 - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré splňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,

- d) chrániť prístupové údaje (napr. meno a heslo) pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
- e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
- f) oznamovať podniku bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.2. písm.c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- h) poskytovať podniku potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- i) účastník môže uplatniť prostriedky nápravy aj pri dlho trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služieb internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre uvádzané vo všeobecnych obchodných podmienkach, od výkonu vymedzeného v týchto všeobecnych obchodných podmienkach za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.
- j) účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní služby. Účastník nahlásuje poruchu služby e-mailom alebo telefonicky; aktuálne kontaktné údaje pre nahlásование poruchy sú uvedené vždy na internetovej stránke. Za začiatok poruchy sa považuje deň a čas ohlášenia poruchy účastníkom podniku, pokiaľ nie je technicky preukázateľné alebo podniku známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a čas odstránenia poruchy. Za poruchu služby, pri ktorej účastníkovi vzniká nárok na bezplatné odstránenie poruchy, sa nepovažuje:
- ii) výpadok služby zavinený účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia,
- iii) nefunkčnosť služby spôsobená výšou mocou,
- iiii) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb alebo zníženie kvality služieb uskutočnené podnikom z dôvodu uplatnenia postupov podniku zameraných na meranie a riadenie prevádzky sieti s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sietového 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 zavineného 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 podnika

6.1. Podnik má právo

- a) 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.
- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení podniku,
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných záväzných prevádzkových alebo technických dôvodov, alebo ak je to potrebné na riešenie Bezpečnostného incidentu,
- d) 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, filtrovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antisipamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
- e) 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 udelenie svoj súhlas,
- f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
- g) 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 30 dní po splatnosti, uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní – v takom prípade podnik obmedzí využívanie služby na Minimálnu rýchlosť
 - nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote 45 dní po splatnosti, uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní – v takom prípade podnik odstúpi od Zmluvy podľa čl. 8.6. písm. b)
 - porušuje zmluvné podmienky,
 - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie. Za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie spam, prenikanie do systémov iných účastníkov a firiem, DDoS 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 využívanie poskytovanej služby za odpatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámi.
 - vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkúr, alebo zamietnutý konkúr pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvalená nútensá správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 6.3.** Na obmedzenie alebo prerušenie služby je podnik oprávnený, až dokial nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
- 6.4.** Podnik 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 zaviní,
 - oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo ďalšieho prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronicky (formou e-mailu resp. textovou správou sms) alebo zverejnením na internetovej stránke www.kiki.sk,
 - viest evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 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 sankcii, 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 „dodatak k zmluve“). Ak bola zmluva uzavretá v písomnej forme, dodatak k zmluve sa môže uzavrieť písomne alebo elektronickej. Dodatak k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä elektronickej, 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, dodatak k zmluve je platný nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo cenníka.
- 8. Doba trvania zmluvy**
- 8.1.** Zmluva o poskytovaní verejných služieb sa uzavára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzavára 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 neoznámi 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,
 - výpovedná doba začína plynúť začiatkom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoved zmluvy podniku doručená, a to len v prípade, že výpoved bola doručená najskôr 2 mesiace pred skončením doby viazanosti, alebo bola zmluva uzavretá bez viazanosti,
 - ak má účastník zapožičané koncové zariadenie poskytovateľa, je povinný vrátiť toto koncové zariadenie poskytovateľa podniku (na adresu sídla podniku) najneskôr do 14 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 uvedenú v cenníku ako pokutu za poškodenie/nevrátenie koncového zariadenia.
- d)** Ak účastník vypovie zmluvu vo viazanosti, je povinný uhradiť zmluvnú pokutu (i) vo výške súčtu mesačných platieb, zostávajúcich do konca viazanosti (ii) najviac však sumu podľa cenníka ako pokutu za porušenie zmluvného záväzku; ak sa jedná o variant služby „kiki Biznis Internet“ alebo „kiki Garant Internet“, platí len časť (i), obmedzenie (ii) sa neuplatňuje.
- 8.3.** Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpovedou alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienkach. K zaniku 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, príčom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoved druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodutej na zriadenie služby, podnik môže pozadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
- 8.5.** Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcii, ak mu podnik
- oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznamenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť;
 - neoznámi 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 sankcii, ak tieto zmeny neakceptuje;
 - opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami;
 - opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznamení o prešetroení reklamácie, ak ide o poruchu, ktorú podnik zavinil.
- 8.6.** Podnik môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
- neoprávnene zasiahne do zriadenia siete poskytovateľa, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
 - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
 - pripoji na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zriadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zriadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku ho neopodují;
 - opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu používania služby;
 - 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 dôvodu technickej neuskutočnitelnosti 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 oznamením 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 oznamení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznamenia 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 ktorých sa cena uplatňuje a za ktorých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle podniku, jeho pobočkách a je tiež zverejnený na internetovej stránke 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 vyúčtovávaná podnikom účastníkovi vo forme faktúry za aktuálne fakturačné obdobie. Cenu za službu môže byť účastníkovi vyúčtovaná aj vo forme predplatného za službu – platba vopred, na základe

podmienok dohodnutých v Zmluve o poskytovaní verejných služieb.

- 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 pobočkach, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke www.kiki.sk alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.
- 9.5. Podnik môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začiatom 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 vracia pomerná časť predplatného 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 včasné úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada prípisana 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 elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanéj hodnoty podniku súhlas na to, aby mu podnik vyúčtovával 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 volby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia.
- 9.9. Podnik 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 pri 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: podnik je oprávnený namiesto písomného oznamenia označiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu
- a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
 - b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
 - c) 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 skutočnosti, 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 označiť 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 použíti 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 akékoľvek 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 doručenú 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 elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je podnik povinný preukázať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je podnik povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
- 9.13. Ak účastník nezaplati 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 premičané, 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 zavini. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolnosti vylučujúcich zodpovednosť (napríklad živelná pohroma, výpadok elektrickej energie, bezpečnostný incident, úmyselné poškodenie telekomunikačnej siete poskytovateľa, a pod.). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušľý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch. Skutočná škoda sa nahrádza maximálne vo výške jedného mesačného poplatku programu služby internet, ktorý je uvedený v zmluve o poskytovaní verejnej služby.
- 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 neboli.
- 10.3. Podnik nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DDoS, a pod.).
- 10.4. Poskytovateľ je povinný zamedziť prístup k webovému sídlu, ktorého adresu je uvedená v príkaze súdu podľa osobitného predpisu, a to bezodkladne po doručení príkazu súdu podľa osobitného predpisu. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zamedzením prístupu podľa prvej vety. Poskytovateľ je povinný umožniť prístup k webovému sídlu, ktorého adresa je uvedená v rozhodnutí o zrušení príkazu súdu podľa osobitného predpisu, a to bezodkladne po doručení tohto rozhodnutia.
- 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, ktorá 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 okolnosti vylučujúcich zodpovednosť (napríklad živelná pohroma, výpadok 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.
- 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 v sídle spoločnosti resp. jeho prevádzkach, v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednej kvalite alebo

v lehote 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehoty 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 podnik a ak účastník uplatní právo podľa lehoty Občianskeho zákonného po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

12.3. Podnik reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybavit 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 prejať v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcú cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šest mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočítia 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 prešetrení reklamácie.

12.7. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Urad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 127 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

- a) meno, priezvisko a akademický titul;
- b) adresu trvalého (prechodného) bydliska;
- c) číslo dokladu totožnosti;
- d) rodné číslo
- e) telefónne číslo / čísla
- f) adresa elektronickej pošty (e-mail)
- g) výšku pohľadávky za poskytované služby;

13.2. Údaje uvedené v bode 13.1. je podnik oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
b) fakturácie/vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
c) vypracovania zoznamu účastníkov,
d) 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 vyjadriala 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 zmluvou 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 zákonosť 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 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 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 doručenú, 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 zákonného, 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 územie 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 1.12.2022.

16.2. VOP sa zverejňuje na internetovej stránke podniku www.kiki.sk a sú k dispozícii v sídle podniku.

Dňa 28. 10. 2022 vydala spoločnosť Global Network Provider, s.r.o.