

Všeobecné podmienky pre poskytovanie Verejných služieb iSupport, s.r.o.

Časť I. Predmet VP

- 1) iSupport, s.r.o., so sídlom Cintorínska 320, 92501 Matúškovo, SR, IČO: 52 535 649, (aj „iSUPPORT“) je v súlade so Zákonom a so všeobecným a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („RÚ“) poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby a v rozsahu predmetu činnosti aj iné služby.
- 2) Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi iSUPPORTOM ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných sietí a účastníkmi týchto služieb. Tieto VP upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak dohoda o poskytovaní danej služby odkazuje na tieto VP.

Časť II. Základné Pojmy, Výkladové Pravidlá

Článok 1. Základné pojmy

Záujemca je osoba, ktorá podá návrh na uzavretie Zmluvy.

Účastník je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s iSUPPORTOM na základe Zmluvy.

Adresát je osoba, ktorú Účastník určil na preberanie Účastníkovi určených písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre Účastníka.

Internetová stránka je internetová stránka <http://www.isupport.sk/>

Pevná sieť je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, využívajúca pripojenie v pevnom umiestnení a prevádzkovaná iSUPPORTOM.

Sieť označuje Pevnú sieť alebo inej elektronickej komunikačnej siete iSUPPORTU.

Služba je elektronická komunikačná služba („Služba EKS“) alebo iná služba iSUPPORTU, ktorá sa riadi týmito VP.

HAG (Home Access Gateway) je telekomunikačné zariadenie typu smerovač, do ktorého je možné priamo pripojiť Koncové zariadenie Účastníka v závislosti podľa vopred preddefinovaných funkcionalít tohto Koncového zariadenia.

Internetové služby je spoločné označenie pre Služby internetového prístupu a Doplnkové služby.

ONT (Optical Network Terminator) je telekomunikačné zariadenie pripájané na optický Prístup k Pevnej sieti. ONT prevádza dáta privedené prostredníctvom optickej prístupovej elektronickej komunikačnej siete tak, aby boli spôsobilé na šírenie prostredníctvom metalického vedenia. Na výstupný port ONT je možné pripojiť HAG alebo iné koncové zariadenie Účastníka v závislosti podľa vopred preddefinovaných funkcionalít tohto zariadenia.

Služba internetového prístupu (IAS) je elektronická komunikačná služba (Služba EKS) poskytovaná iSUPPORTOM prostredníctvom (i) metalickej technológie, (ii) optickej technológie, (iii), umožňujúce Prístup do internetu. Služba internetového prístupu je základným komponentom Internetových služieb.

Splitter je frekvenčná výhybka, oddeľujúca frekvenčné pásmo pre prenos dátového signálu od frekvenčného pásma pre prenos na jednom prípojnom vedení.

Šírka prenosového pásma vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi Koncovými bodmi siete, udáva sa v kbit/s alebo v Mbit/s.

Samoinštalčný balík je balík dodaný Účastníkovi iSUPPORTOM za účelom zriadenia Služby internetového prístupu samoinštaláciou, ktorý obsahuje potrebné zariadenia,

ISP je poskytovateľ služby interneu

Minimálna rýchlosť je najnižšia rýchlosť, ktorú sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi podľa zmluvy, ktorej súčasťou je IAS. V zásade by skutočná rýchlosť nemala byť nižšia ako minimálna rýchlosť s výnimkou prípadov prerušenia IAS. Ak je skutočná rýchlosť IAS významne a nepretržite alebo pravidelne nižšia ako minimálna rýchlosť, znamenalo by to nedodržanie výkonnosti ohľadom dohodnutej minimálnej rýchlosti. Percentuálne predstavuje 40% maximálnej rýchlosti.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú môže Účastník očakávať vo väčšine času pri prístupe k službe. Jej hodnota predstavuje 90% maximálnej rýchlosti.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať prinajmenšom v určitý čas. Táto rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.

Proklamovaná rýchlosť rozumieme rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných aktivitách (inzerovanie, marketing, a pod.).

Maximálna a proklamovaná rýchlosť k službe je k dispozícii minimálne raz denne, za predpokladu že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia, ktoré negatívne ovplyvňujú rýchlosť pripojenia a za predpokladu nežiadúcich faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti (u Poskytovateľa) alebo v Službe. Táto rýchlosť je uvádzaná v Cenníku ako rýchlosť sťahovania a rýchlosť odosielania dát.

Doplnková služba je doplnková služba Služieb internetového prístupu, pokiaľ je takto označená v týchto Všeobecných podmienkach alebo Cenníku. Poskytnutie a používanie Doplnkovej služby môže byť podmienené zriadením a poskytovaním Služby internetového prístupu.

Zákon je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Zmluva je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní verejných služieb alebo inú zmluvu medzi iSUPPORTOM a Účastníkom. Jej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie Služieb alebo tovarov Účastníkovi. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúceho sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy je Cenník, OP, Podmienky spracúvania údajov a VP, ak nie je dohodnuté inak.

Cenník pre poskytovanie služieb (aj „Cenník“) je aktuálny cenník cien Služieb, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách, vrátane termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobe úhrady cien a informácie, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

Vyššia moc je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle iSUPPORTU a bránia mu v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by iSUPPORT takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku iSUPPORT takúto prekážku predvídal.

Zábezpeka je peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech iSUPPORTU za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok iSUPPORTU voči Účastníkovi.

Bezpečnostné údaje sú prihlasovacie meno, heslo, ID kód, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi alebo dohodnuté s Účastníkom za účelom identifikácie Účastníka, administrácie Služieb a bezpečnej komunikácie s iSUPPORTOM pri využití prostriedkov diaľkovej

komunikácie. ISUPPORT môže určiť vzájomný vzťah medzi Bezpečnostnými údajmi zverejnením na Internetovej stránke.

Podmienky spracúvania údajov sú Podmienky ochrany súkromia a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v ISUPPORTE, sú súčasťou VP a sú zverejnené na Internetovej stránke.

Článok 2. Výkladové pravidlá, poradie priority

- 1) Nadpisy použité vo VP slúžia na uľahčenie orientácie v texte a nepoužijú sa ako výkladové pravidlá. Pojmy podľa článku 1. majú rovnaký význam aj v Zmluvách.
- 2) Ak by sa dostali VP, Podmienky spracúvania údajov, OP, Cenník alebo samotná Zmluva do vzájomného rozporu, platí poradie výkladu a prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. OP, 4. Podmienky spracúvania údajov, 5. VP.
- 3) Ak Zmluva a iný dokument je okrem slovenského aj v inom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

Časť III. Zmluvný Vzťah

Článok 1. Podmienky uzavretia Zmluvy, zriadenie služby

- 1) Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na adrese sídla ISUPPORTU, telefonicky, elektronicky, inou formou, za podmienok určených ISUPPORTOM. Za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy. Ak nedôjde k uzavretiu Zmluvy v deň doručenia návrhu Záujemcu o jej uzavretie, je Záujemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa jeho doručenia ISUPPORTU.
- 2) Záujemca je povinný predložiť ISUPPORTU na požiadanie platné doklady k identifikácii, prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a k posúdeniu spôsobilosti Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže ISUPPORT požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa Podmienok spracúvania údajov nebude môcť ISUPPORT Zmluvu uzavrieť.
- 3) Dokladom pre identifikáciu Záujemcu je preukaz totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas alebo iný doklad a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje).
- 4) Ak je Záujemca právnickou osobou, dokladom na jeho identifikáciu je tiež doklad o právnej subjektivite a u podnikateľa aj doklad o oprávnení na podnikanie. ISUPPORT môže žiadať doklad nie starší ako 3 mesiace od vydania.
- 5) ISUPPORT môže žiadať od Záujemcu aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi na preverenie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy.
- 6) Za akceptáciu návrhu Záujemcu sa považuje najmä písomný súhlas ISUPPORTU s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Záujemcom, prípadne iný úkon ISUPPORTU smerujúci výslovne k prijatiu návrhu. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia, ISUPPORT v prvom zúčtovacom období nasledujúcom po účinnosti Zmluvy (i) vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku.
- 7) ISUPPORT má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom ISUPPORTU alebo iného podniku alebo niektorý z podnikov už odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov vedenom podľa príslušných právnych predpisov,
 - c) Záujemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy.
- 8) Uzavretie Zmluvy sa uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak.
- 9) Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom tabletu alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.
- 10) Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využijú prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí ISUPPORTU vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže ISUPPORT zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
- 11) Účastník uzatvára Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka. Ak je záujemca zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť apostilované, pokiaľ to nevyučuje medzinárodná zmluva.
- 12) Podmienky tohto článku sa uplatnia aj pri zmene Zmluvy.

Zriadenie služieb Pevnej siete

- 13) Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností ISUPPORTU alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu Siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené ISUPPORTOM. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete a umožnenie ISUPPORTU využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do Siete. Ak Záujemca nie je vlastníkom alebo správcou vnútorných rozvodov, je potrebné zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo iných dotknutých osôb (napr. správcov rozvodov v nehnuteľnosti) s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestorom, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Záujemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre ISUPPORT do nehnuteľnosti ako aj do rozvodov, ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre zriadenie alebo poskytovanie Služby, resp. pre vybudovanie prípojného vedenia (vrátane elektrických rozvodov v prípade pripojenia zariadení ISUPPORTU nevyhnutných na poskytovanie služby do elektrickej siete), v prípade, ak má byť Služba zriadená technikom ISUPPORTU alebo aj je potrebné vybudovanie prípojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovanie prípojného vedenia) alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane vybudovanie prípojného vedenia) v rozsahu podľa predchádzajúcej vety

vznikne povinnosť uhradiť tretej strane poplatky súvisiace so sprístupnením nehnuteľnosti alebo rozvodov (napr. poplatky za zaplombovanie rozvodov a iné) tieto je povinný uhradiť Zúčastnený. V prípade, že tieto poplatky uhradí ISUPPORT, Zúčastnený sa zaväzuje ISUPPORTU takéto náklady uhradiť; na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto VP, OP, Cenníka alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Zúčastneným ISUPPORTU. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Zúčastnený poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním prípojného vedenia, ISUPPORT ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak ISUPPORT šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia (vrátane prípadu nezabezpečenia, resp. neposkytnutia, príslušných súhlasov), Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.

- 14) Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť telefonicky, e-mailom. Takéto overenie má len informatívny charakter.
- 15) Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva samoinštaláciou, inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Cenníku, OP alebo priamo v Zmluve. Ak Účastník zvolí samoinštaláciu, zodpovedá za správne vykonanie úkonov potrebných na zriadenie, ako aj za prípadné škody, ktoré nesprávnym vykonaním úkonov vznikli ISUPPORTU alebo tretím stranám.
- 16) Závazok ISUPPORTU poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby.
- 17) Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmaří zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť ISUPPORTU náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriaďovaním.
- 18) Ustanovenia bodov 13 až 17 sa uplatnia aj na zmenu umiestnenia koncového bodu Siete. V prípade technickej neuskutočniteľnosti zmeny umiestnenia zaniká len príslušná dohoda o zmene Zmluvy. Práva a povinnosti založené Zmluvou zostanú v platnosti v pôvodnom znení.
- 19) Podmienky zapožičiavania zariadení: Zmluvná pokuta za stratu, poškodenie alebo nevrátenie koncového zariadenia: Účastník je povinný v prípade straty alebo poškodenie KZ HAG, alebo nevrátenia, alebo vrátenia poškodeného KZ HAG v stanovenej lehote po ukončení Zmluvy, alebo počas trvania Zmluvy, na základe výzvy ISUPPORTOM, zaplatiť ISUPPORTU (jednorazovo) zmluvnú pokutu 50 eur. Podmienky vrátenia KZ HAG sú uvedené vo výzve na vrátenie KZ HAG. Doba zápožičky KZ HAG je na dobu nevyhnutnú k poskytovaniu služby klientovi uvedenej v zmluve. Táto časť Všeobecných podmienok o výpožičke KZ sa na zmluvný vzťah Účastníka a ISUPPORTU uplatní len, ak je vyplnený údaj v zmluve „Router/HAG“. ISUPPORT sa zaväzuje prenechať Účastníkovi (vypožičiavateľovi) do užívania vyššie uvedené KZ a Účastník sa zaväzuje užívať KZ riadne a na dohodnutý účel, ktorým je využívanie služieb podľa zmluvy. Výpožička KZ nie je súčasťou služby poskytovanej na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. V prípade zániku Zmluvy o výpožičke je účastník povinný vrátiť ISUPPORTU KZ v nepoškodenom stave spolu s príslušenstvom, a to najneskôr v lehote do 10 dní odo dňa zániku Zmluvy o výpožičke. V prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný uhradiť ISUPPORTU zmluvnú pokutu uvedenú v vyššie

Zriadenie a poskytovanie internetových služieb

1) Zriadenie Internetových služieb:

a) Služby internetového prístupu

1a) Súčasťou Služieb internetového prístupu je podľa Programu služby zriadenie a prevádzkovanie Prístupu k Pevnej sieti, prístup k širokopásmovým službám internetu, službám obsahu a iným službám prostredníctvom príslušnej technológie, vrátane prístupového vedenia a zriadenie a prevádzkovanie prístupu do internetu.

2a) Rýchlosť prenosu dát v jednotlivých Programoch služby nie je garantovaná. Maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť je do hodnoty v kbit/s, resp. v Mbit/s, uvedenej v Cenníku. Nemožnosť dosiahnutia maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti môže byť spôsobená aj parametrami a špecifikáciou zariadenia, ktoré Účastník používa pri používaní Služieb internetového prístupu. V takom prípade ide o technickú nemožnosť dosahovania danej maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti.

3a) Zriadenie Služby samoinštaláciou: Zriadenie Služby internetového prístupu samoinštaláciou vykonáva Účastník sám podľa manuálu, ktorý je súčasťou Samoinštaláčného balíka. ISUPPORT kontaktuje Účastníka za účelom dohodnutia termínu doručenia Samoinštaláčného balíka. Účastník je povinný Samoinštaláčný balík ISUPPORTU prevziať v dohodnutom termíne doručenia. Ak ani po opakovaných pokusoch ISUPPORTU o kontaktovanie alebo doručenie Účastník neprevezme Samoinštaláčný balík, predpokladá sa, že Účastník odstúpil od návrhu Zmluvy v časti Služby internetového prístupu. Ak z technických príčin na strane ISUPPORTU nie je možné zriadiť Službu internetového prístupu samoinštaláciou, môže Účastník kontaktovať ISUPPORT na telefónnom čísle uvedenom na internetovej stránke ISUPPORTU a Služba internetového prístupu mu môže byť dodatočne zriadená technikom ISUPPORTU.

4a) Zriadenie Služby prostredníctvom technika Podniku: Súčasťou je inštalácia a konfigurácia koncového zariadenia a predvedenie funkčnosti Služby internetového prístupu. Inštalácia koncového zariadenia predstavuje (i) prepojenie koncového bodu siete s káblom koncového zariadenia dodaného s koncovým zariadením, prípadne inštaláciou nového ethernetového kábla do maximálnej dĺžky 20 metrov, (ii) voľné polozenie ethernetového kábla (na podlahu, za nábytok bez potreby premiestňovania nábytku), prichytenie (pribítie) ethernetového kábla na stenu, zatahnutie ethernetového kábla do existujúcich chráničiek, polozenie ethernetového kábla do Účastníkom otvoreného podhládu, (iii) vŕtanie všetkých potrebných prechodov vnútorných stien a stropov, (iv) všetky potrebné ukončenia ethernetového kábla, (v) prepojenie koncového zariadenia s počítačom Účastníka pomocou powerline adaptérov, ak ich má Účastník k dispozícii. Konfigurácia koncového zariadenia predstavuje zadanie prihlasovacích údajov do internetu (prihlasovacie meno a heslo), ak ich Účastník poskytne technikovi ISUPPORTU. Predvedenie funkčnosti Služby internetového prístupu: i) Ak Účastník poskytol prihlasovacie údaje do Služby internetového prístupu, technik ISUPPORTU predvedie funkčnosť Služby na počítači Účastníka. Technik ISUPPORTU nevykonáva žiadnu konfiguráciu v počítači Účastníka alebo inom obdobnom zariadení, ktorým sa Účastník bude prihlasovať do siete internet (napr. tablet a i.). ii) Ak Účastník neposkytol prihlasovacie údaje do Služby internetového prístupu, technik ISUPPORTU predvedie funkčnosť Služby na vlastnom počítači alebo inom obdobnom zariadení.

Súčasťou zriadenia Služby internetového prístupu technikom ISUPPORTU nie je: inštalácia ethernetového kábla nad 20 metrov vrátane prechodov cez steny a stropy, lištovanie, zasekávanie do steny, zaťahovanie do nepriechodných chráničiek v stene, oprava nepriechodných chráničiek, umiestnenie pod krycie lišty plávajúcej podlahy, odťahovanie nábytku alebo obkladov stien, rozoberanie a opätovné osadenie podhládu (zniženieho stropu), dodanie zásuviek pre pripojenie ďalších koncových zariadení, pripevnenie koncových zariadení na stenu, konfigurácia wi-fi ani iných špecifických parametrov koncového zariadenia. ISUPPORT môže tieto služby poskytnúť ako osobitnú službu za osobitný poplatok.

5a) Maximálna celková dĺžka prípojného vedenia v nehnuteľnosti Účastníka, na ktorej má byť umiestnený koncový bod siete (napr. byt, rodinný dom a pod.) je 20 metrov. Zriadenie Služby internetového prístupu nezahŕňa prierezy otvorov pre prípojné vedenie v nehnuteľnosti Účastníka a lištovanie kábla. Vybudované prípojné vedenie a Prístup k Pevnej sieti zostáva po zriadení Služby internetového prístupu vo vlastníctve ISUPPORTU.

6a) Ak je potrebné na zriadenie Služby internetového prístupu vybudovať nové vnútorné rozvody, je Záujemca viazaný svojím návrhom na uzavretie Zmluvy počas lehoty 60 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia ISUPPORTU.

b) Zriadenie Služby na optickej technológii

1b) Koncový bod siete pre Službu internetového pripojenia prostredníctvom optickej siete pre prístupovú elektronickú komunikačnú sieť FTTH - Fiber to the Home (GPON) je optická zásuvka alebo ukončenie optickeho vlákna.. Pre Službu optickeho internetu je koncovým bodom siete výstupný port telekomunikačného zariadenia ONT. Pre prístupovú elektronickú komunikačnú sieť FTTB - Fiber to the Building (Active Ethernet - AE) je koncovým bodom siete telekomunikačná zásuvka.

2b) Zriadenie Služby internetového pripojenia prostredníctvom optickej siete zahŕňa vybudovanie optickeho prístupu k Pevnej sieti ukončeného optickou zásuvkou alebo priamo ONT (GPON), resp. vybudovanie ethernetového Prístupu k Pevnej sieti ukončeného zásuvkou pre pripojenie HAG (AE). Účastník definuje číslo zásuvky pri predložení návrhu Zmluvy alebo návrhu dodatku k Zmluve. Ak si koncový bod Účastník nezvolí sám, bude mu pridelený jeden z koncových bodov, ktoré sú na danej adrese umiestnenia k dispozícii.

3b) Na jednej adrese umiestnenia je možné zriadiť a súčasne používať iba jednu Službu internetového pripojenia prostredníctvom optickej technológie.

- 2) Zmena umiestnenia koncového bodu siete Služby na optickej technológii a wifi technológii
 - a) Zmenou umiestnenia je deaktivácia Služby v pôvodnom mieste umiestnenia a jej zriadenie na inom mieste v tej istej nehnuteľnosti alebo v inej nehnuteľnosti v rámci územia Slovenskej republiky.
 - b) Zmena umiestnenia sa nedotýka ostatných Služieb, poskytovaných na tej istej adrese umiestnenia a tomu istému Účastníkovi.
 - c) Zmena umiestnenia sa vykonáva len na základe uzavretého dodatku k Zmluve alebo inej osobitnej dohody medzi ISUPPORTOM a Účastníkom.
 - d) Zmena umiestnenia koncového bodu siete je spojená s prerušením poskytovania Služby.
- 3) **Doplnkové služby.** Ak je Koncovým bodom ONT, sú naň pripájané koncové zariadenia, ktoré nie sú považované za súčasť Služby internetového prístupu a Účastník je povinný si tieto zariadenia obstaráť sám na vlastné náklady a zodpovednosť. ST má právo účtovať poplatky za využívanie služby aj v prípade, že si zákazník nezabezpečil vhodné koncové zariadenie alebo ak si nezabezpečil žiadne koncové zariadenie.

Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

- 1) Účastník má práva a povinnosti v zmysle Zákona a iných právnych predpisov. Okrem toho má Účastník právo:
 - a) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, maximálne však súhrnne na dobu 12 mesiacov počas trvania Zmluvy,
 - b) Užívateľ má prostredníctvom Siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah a využívať a poskytovať aplikácie a služby. Výkon práv Užívateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Podniku, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. ISUPPORT je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia a bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete ISUPPORTU.
 - c) Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 článok 3 ods.1 ISUPPORT neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti, koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. Na sťažnosti koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 2 a písm d ISUPPORTU sa vzťahujú lehoty uvedené vo Všeobecných podmienkach, Časť VI. reklamačný poriadok, mechanizmus na urovanie sporov, nahlasovanie Porúch
- 2) Účastník je okrem iných povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný najmä:
 - a) používať Službu za účelom a podmienok podľa Zmluvy, pokynov a návodov ISUPPORTU odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených na Internetovej stránke,
 - b) využívať Službu na osobnú potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie služby, ak nie je dohodnuté inak, a pritom dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie Služby a v primeranej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo ohroziť alebo porušiť záujmy ISUPPORTU alebo tretích osôb,
 - c) uhradiť ISUPPORTU cenu Služieb, ktoré sú poskytované jemu alebo s jeho súhlasom tretím osobám. Ak Účastník prostredníctvom Služby využije možnosť platby za tovary alebo služby tretích osôb, je povinný uhradiť ich cenu vyúčtovanú ISUPPORTOM,
 - d) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv ISUPPORTU alebo tretích osôb, najmä, no nielen spôsobmi uvedenými v článku 4 tejto časti, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie,
 - e) nezasahovať a nemanipulovať s vecami vo vlastníctve ISUPPORTU alebo jeho zmluvného partnera používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takéto konanie tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - f) poskytnúť na žiadosť ISUPPORTU náležitú súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu v súvislosti (i) s prevádzkou, údržbou, meraním alebo kontrolou zariadení používaných na poskytovanie Služieb, (ii) so zriadením alebo poskytovaním Služby alebo plnením iných povinností ISUPPORTU, vrátane informovania ISUPPORTU o skrytých silnoprúdových, plynovodných, vodovodných alebo iných rozvodoch a zariadeniach, ak je to potrebné (iii) s ochranou Siete z hľadiska jej bezpečnosti, integrity alebo prevádzky, a na tento účel, ak je to potrebné, používať ISUPPORTOM dodatočne zavedené a Účastníkovi oznámené spôsoby ochrany Siete, (iv) so zneužívaním Služby za účelom uskutočnenia potrebných úkonov smerujúcich k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností ktoré porušujú právne predpisy alebo Zmluvu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu v zmysle platných právnych predpisov,

- g) zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie koncového bodu Sieť na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím a zabezpečiť ochranu proti prepätiu,
- h) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do Sieť; za týmto účelom je na výzvu, podľa pokynov ISUPPORTU povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti zariadení; Účastník je tiež povinný na výzvu ISUPPORTU využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru koncového zariadenia, ak je dostupná na Internetovej stránke, alebo umožniť ISUPPORTU automatickú aktualizáciu softvéru alebo iných nastavení zariadenia za účelom predchádzania alebo eliminácie bezprostredných, bezpečnostných a aktuálnych hrozieb pre Účastníka alebo Sieť ISUPPORTU pri danom type Služby,
- i) oznamovať ISUPPORTU zmenu identifikačných údajov Účastníka, fakturačnej adresy, údajov o Adresátovi, ako aj iných údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby, a to písomne spolu s dokladom preukazujúcim zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak. Zmena nadobudne voči ISUPPORTU účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania. ISUPPORT zaktualizuje údaje najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenia alebo do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr,
- j) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome nedbanlivo poškodzoval Sieť alebo siete iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softwaru (tzv. malware) a tým by umožnil neoprávnené nakladanie najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby,
- k) oznámiť bez zbytočného odkladu telefonicky a následne listinne poškodenie, stratu alebo odcudzenie koncového zariadenia; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. ISUPPORT zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň. V prípade neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené znovuzapojením koncového zariadenia do prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodeného, strateného alebo odcudzeného koncového zariadenia do času, kedy túto skutočnosť oznámil ISUPPORTU,
- l) Účastník Predplatené služby, ktorý uzavrel s treťou osobou dohodu o tom, že táto osoba preberie namiesto Účastníka práva a povinnosti zo Zmluvy na Predplatenú službu, je povinný zabezpečiť bez zbytočného odkladu a zodpovedá za registráciu a súčinnosť tejto osoby ako nového Účastníka. ISUPPORT nie je povinný registráciu tejto osoby ako Účastníka vykonať, ak nie sú splnené podmienky podľa článku 1 tejto časti pre uzavretie Zmluvy. Nový Účastník zodpovedá za to, že úkon registrácie robí v súlade s dohodou a so súhlasom Účastníka.

Článok 3. Práva a povinnosti ISUPPORTU

- 1) ISUPPORT má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo príslušných predpisov najmä právo:
 - a) overiť údaje Zaujemcu a Účastníka,
 - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou,
 - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti a zariadení vo vlastníctve ISUPPORTU alebo tvoriacom súčasť Sieť,
 - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za Služby ešte pred ukončením zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške pravidelnej mesačnej platby za Službu na základe čiastkovej faktúry, v lehote splatnosti 14 pracovných dní od jej vystavenia. Čiastková faktúra sa zasiela Účastníkovi v listinnej forme. K tomuto postupu má ISUPPORT právo pristúpiť v prípadoch, keď je primerané domnievať sa, že úhrada jeho pohľadávok je ohrozená, najmä ak Účastník:
 - d1) je dlžníkom ISUPPORTU,
 - d2) vykázal v zúčtovacom období neprimerane vysoký nárast objemu Služieb s dôsledkom neprimeraného nárastu fakturovanej sumy alebo
 - d3) nebude v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky,
 - d4) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a bezodkladne nezabezpečí všetky úkony smerujúce k upusteniu od takejto činnosti;
 - e) podmieniť poskytnutie Služby zložením Zábezpeky z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany ISUPPORTU alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky alebo v iných dohodnutých prípadoch,
 - f) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo Zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry. Ak ISUPPORT využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola Zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia Zábezpeky do požadovanej sumy,
 - g) uskutočniť prevod práv a povinností Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po uhradení všetkých záväzkov voči ISUPPORTU. Za záväzok voči ISUPPORTU sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. ISUPPORT je oprávnený neudeliť súhlas, najmä ak nový Účastník napĺňa niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 1,
 - h) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Sieť, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou:
 - h1) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Sieť, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou:
 - h2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete,
 - h3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Sieť, alebo
 - h4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieť alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka;
 - i) zmeniť zúčtovacie obdobie, za ktoré je pravidelne vystavovaná faktúra. O tejto zmene ISUPPORT informuje Účastníka vopred,
 - j) postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve ISUPPORTU nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou; pri postúpení pohľadávky môže ISUPPORT odovzdať postúpníkovi aj zmluvnú dokumentáciu k vzťahu, z ktorého vznikla pohľadávka,
 - k) zmeniť telefónne číslo pridelené Účastníkovi v naliehavých technických alebo prevádzkových prípadoch, ak je to potrebné pre ochranu Účastníka, iného účastníka alebo Sieť, o čom bude ISUPPORT informovať Účastníka vopred,

- l) vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Internetovej služby Účastníkovi, ak ju používa za iným, ako dohodnutým účelom alebo v rozsahu, ktorý ohrozuje Pevnú sieť a iné zariadenia potrebné na poskytovanie Internetovej služby alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvantitatívne, alebo kvalitatívne parametre jej poskytovania ostatným Účastníkom. Takýto rozsah používania Internetovej služby je považovaný za zneužívanie Internetovej služby. Obmedzenie Internetovej služby môže spočívať v znížení Šírky prenosového pásma alebo obmedzení aplikácií, protokolov a portov, prostredníctvom ktorých dochádza k zneužívaniu Internetovej služby (napr. aplikácie peer-to-peer)
 - m) dočasne prerušiť poskytovanie Služby internetového pripojenia prostredníctvom technológie RLAN, Ethernet, FTTH, FTTB, PON alebo jej časti okrem dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“) aj z dôvodu jej zneužívania, vykonávania aktivít narušujúcich integritu Pevnej siete, najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na Heslá, útoky prostredníctvom odpočúvania, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií, počítačové infiltrácie (Trójske kone, Vírusy, červy)), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „netikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.
 - n) Zákazník súhlasí s tým, že Podnik je oprávnený za účelom riadneho poskytovania služby vykonávať na diaľku softvérové zásahy do KZ, ako napr. nastavenie kompatibility a iné. Zákazník súhlasí s týmito zásahmi a to aj v prípade, že si zaobstará vlastné KZ, ktoré je v jeho vlastníctve a to v rozsahu riadneho zabezpečenia poskytovanej služby.
- 2) ISUPPORT je okrem povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný vrátiť Účastníkovi zloženú Zábezpeku, resp. jej zostatok na účet Účastníka najneskôr do 30 dní od zániku nároku na Zábezpeku. Nárok na Zábezpeku zaniká uplynutím 3 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy alebo uhradenia všetkých záväzkov Účastníka, podľa toho, ktorá skutočnosť nastala neskôr. V súvislosti s poskytnutím Zábezpeky nevzniká Účastníkovi nárok na úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých prostriedkov.

Článok 4. Prerušenie alebo obmedzenie služieb

- 1) ISUPPORT je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z nasledovných dôvodov:
 - a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - c) z dôvodov Vyššej moci,
 - d) zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia z dôvodov podľa článku 3, bod 1, písm. h),
 - e) zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete podľa článku 3, bod 1, písm. h).
- 2) Ak to bude vzhľadom na okolnosti možné, ISUPPORT bude o opatreniach podľa bodu 1 Účastníkov informovať.
- 3) ISUPPORT je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo niektorej Služby z dôvodu:
 - a) zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívaniu,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo spoločnej faktúry za Služby v celom rozsahu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu ISUPPORTU a uplynutiu dodatočnej lehoty 30 dní odo dňa upozornenia, a to až do zaplatenia alebo zániku Zmluvy; v prípade neuhradenia spoločnej faktúry sa oprávnenie vzťahuje na všetky Služby, ku ktorým bola vystavená spoločná faktúra,
 - c) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmenách a) až b) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený ISUPPORTOM,
 - d) ak ISUPPORT bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenských),
 - e) smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa ISUPPORT dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
- 4) Za zneužívanie Služby sa pre účely VP a Zmluvy považuje, ak:
 - a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom ISUPPORTU alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal,
 - b) Účastník použije Službu na iný účel ako je určená alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,
 - c) Účastník použije Službu na narušenie Siete, vrátane pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, pokúsi sa o preťaženie Siete, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete,
 - d) svojvoľne zmení alebo inak neoprávnenne zasiahne do telekomunikačného alebo iného zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane koncového bodu Siete alebo zariadenia pripojeného do Siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - e) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť ISUPPORTU o úhrady za Službu,
 - f) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve ISUPPORTU, alebo nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov, výrobcu alebo ISUPPORTU,
 - g) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje ISUPPORTU kontrolu jej používania,
 - h) Účastník používa Službu v rozpore s jej využitím len pre potreby Účastníka, najmä ak neoprávnenne poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby,
 - i) Účastník neuhradil včas čiastkovú faktúru za Služby vystavenú v súlade s článkom 3 bod 1 písm. d),
 - j) Účastník porušuje svoje povinnosti podľa článku 2 bod 2 písm. b).

Článok 5. Zmena Zmluvy

- 1) Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán.

- 2) O zmenu Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené ISUPPORTOM pre daný typ zmeny.
- 3) ISUPPORT má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť v listinnej forme do 3 pracovných dní na adresu sídla ISUPPORTU.
- 4) ISUPPORT môže podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy zložením Zábezpeky, iným vhodným spôsobom zabezpečenia záväzkov alebo uhradením všetkých splatných záväzkov Účastníka. ISUPPORT má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby, d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka. Neakceptovanie návrhu Účastníka, ako aj dôvody jeho neakceptácie je ISUPPORT oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.
- 5) ISUPPORT má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). ISUPPORT je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy, alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:
 - a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
 - b) zvýšenia nákladov ISUPPORTU súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,
 - c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
 - d) zmeny marketingovej stratégie ISUPPORTU, spočívajúcej najmä zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
 - e) technologického vývoja Služieb alebo Siete,
 - f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
 - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo ISUPPORTU vykonať zmenu zmluvných podmienok.
- 6) ISUPPORT je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa Účastníka týka, najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie jednostranná zmena v neprospech Účastníka týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby, alebo zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa ISUPPORT a Účastník písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia danej podstatnej zmeny. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy z dôvodu podstatnej zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa prvej vety tohto bodu, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok ISUPPORT oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa časti VII. najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva ISUPPORTU povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému ISUPPORTOM v oznámení o zmene zmluvných podmienok.
- 7) Zmena Účastníka alebo Adresáta je účinná v prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol podaný návrh dodatku k Zmluve, ak bol návrh dodatku podaný do 25. dňa v mesiaci. Ak bol návrhu dodatku podaný po 25. dni mesiaca je zmena Adresáta účinná k prvému dňu druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol návrh na zmenu Účastníka alebo Adresáta podaný.
- 8) Pri zmene Účastníka alebo prevode po Účastníkovi, ktorý zomrel zostávajú prístupové údaje (Prihlasovacie meno a Heslo), ak boli Podnikom pre účely konkrétnej Internetovej služby pridelené, nezmenené. Pre ochranu proti zneužitiu sa odporúča novému Účastníkovi zmeniť si prístupové údaje.

Článok 6. doba trvania Zmluvy, zánik Zmluvy

- 1) Ak doba trvania Zmluvy alebo poskytovania Služby nie je v Zmluve určená inak, platí, že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Službu sa Účastník zaviazá využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. doba viazanosti). Ak je poskytovanie Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu viazanosti a ak počas nej dôjde k obmedzeniu alebo prerušeniu jej poskytovania, doba trvania poskytovania Služby alebo doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 2) Ak nie je dohodnuté alebo určené inak, Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) odstúpením,
 - e) dňom doručenia oznámenia ISUPPORTU Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby,
- 3) Zmluvu na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- 4) ISUPPORT môže vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či je uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú:
 - a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, okrem univerzálnej služby,
 - b) z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby.
- 5) Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany, nasledovne: (i) pri Službách Pevnej siete a Predplatených službách uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 6) Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií z dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo určených Zákonom alebo inými právnymi predpismi. Ak ISUPPORT ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností ISUPPORTU stále pretrváva.

- 7) Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak.
- 8) ISUPPORT má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasťi, ak:
 - a) Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 60 dní po dni splatnosti,
 - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu ISUPPORTU ho neodpojí,
 - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje ISUPPORTU kontrolu jej používania, najmä ak využíva Službu v rozpore s právnymi predpismi,
 - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
 - g) údaje Účastníka sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo môže mať za následok ujmu ISUPPORTU,
 - h) v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie, ak bola na neho uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
 - i) Účastník nepožiadaval o opätovné poskytovanie Služieb Pevnej siete najneskôr posledný deň obdobia, počas ktorého bolo poskytovanie Služieb dočasne prerušené na žiadosť Účastníka.
- 9) Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy.
- 10) Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží ISUPPORTU listinnú žiadosť, z ktorej obsahu bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa s ISUPPORTOM na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. ISUPPORT nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.
- 11) Pri zániku Zmluvy nie je ISUPPORT povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky za tie úkony, ktoré ISUPPORT uskutočnil. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť ISUPPORTU zariadenia a iné predmety vo vlastníctve ISUPPORTU (anténa, ONT), ktoré mu boli poskytnuté na účely využívania Služieb na dobu trvania Zmluvy. ISUPPORT pri zániku Zmluvy vystaví konečné vyúčtovanie za Služby, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 12) Špecifikácia doby trvania a zániku Zmluvy v prípade internetových služieb
 - a) Zmluva, predmetom ktorej je poskytovanie Služby internetového prístupu so súčasným využívaním optickej prípojky (OP) alebo metalickej prípojky (MP), zaniká dňom zrušenia MP alebo OP. Zánik takejto Zmluvy sa vo vzťahu k Zmluve, predmetom ktorej je poskytovanie takejto Služby internetového prístupu, považuje za rozvázovaciú podmienku.
 - b) Zmluva, predmetom ktorej je poskytovanie viacerých Služieb zanikne ukončením poskytovania poslednej Služby, ktorá bola Účastníkovi poskytovaná Podnikom.
 - c) Ak Účastník výslovne a nepochybne neuvedie, že má záujem o zánik Zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie viacerých Služieb v príslušnej časti, bude Podnik považovať doručený prejav vôle Účastníka za zamýšľajúci spôsobiť zánik Zmluvy ako celku (t.j. všetkých Služieb poskytovaných na základe Zmluvy).
 - d) V prípade akceptácie návrhu dohody zo strany Podniku, bude poskytovanie Internetovej služby ukončené vždy k poslednému kalendárnemu dňu mesiaca, v ktorom bol návrh dohody doručený Podniku, ak sa Podnik a Účastník nedohodnú inak.

Časť IV. Ceny a Platobné Podmienky

- 1) Ak nie je cena za Službu výslovne dojednaná v Zmluve, vzťahuje sa na ňu Cenník. Cenník je dostupný na Internetovej stránke. Pre určenie konečnej ceny Služieb je rozhodujúci ich odpočet podľa informačného systému ISUPPORTU.
- 2) Všetky ceny za Služby sú vyúčtované faktúrou pred začatím zúčtovacieho obdobia, resp. obdobia, za ktoré je ISUPPORT povinný v zmysle dohody o frekvencii fakturácie vystaviť faktúru. Účtovanie ceny sa začína dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. ISUPPORT má právo vyúčtovať cenu všetkých alebo viacerých Služieb poskytnutých Účastníkovi na základe viacerých Zmlúv spoločnou faktúrou. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny Služieb pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.
- 3) Ak si Účastník zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje súhlas na to, aby mu ISUPPORT vyúčtoval cenu Služby faktúrou výlučne v elektronickej forme a ISUPPORT mu nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak ISUPPORT odpis poskytuje. Elektronickú faktúru sprístupňuje ISUPPORT Účastníkovi e-mailom ako nezaheslovanú prílohu; ISUPPORT nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiadava o zmenu formy faktúry, ISUPPORT uskutoční zmenu vo vzťahu ku všetkým Službám, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá. Ak je s Účastníkom využívajúcim viac Služieb dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry v papierovej forme, papierová forma faktúry obsahuje základnú úroveň rozpísaných faktúr iba súhrnne za všetky Služby a rozpis zvlášť pre Služby poskytované ku každému telefónnemu číslu bude sprístupnený na Internetovej stránke.
- 4) Ak faktúra za Služby, bez ohľadu na formu jej vyhotovenia, nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia, Účastník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť ISUPPORTU. Ak tak Účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený odpis faktúry.

- 5) Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky riadne a včas. Riadna úhrada obsahuje správne uvedené údaje z faktúry, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu, ktoré sú potrebné pre identifikáciu a priradenie platby Účastníka. Včasná úhrada je pripísaná na účet ISUPPORTU najneskôr v deň splatnosti uvedený na príslušnej faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásť kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.
- 6) V prípade neuhradenia ceny Služby alebo iného peňažného záväzku Účastníka voči ISUPPORTU riadne a včas, je ISUPPORT oprávnený účtovať: i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania ako sú dohodnuté v tomto bode, má ISUPPORT právo na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
- 7) Ak bola pre prípad porušenia povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, jej zaplatením nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá prevyšuje zmluvnú pokutu a ktorá jej vznikla porušením danej povinnosti. Účastník zodpovedá za riadnu a včasnú úhradu cien za poskytnuté alebo požadované Služby vyúčtované v príslušnej faktúre, aj ak si v Zmluve určí Adresáta.
- 8) Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu ISUPPORTU v plnej výške a včas.
- 9) ISUPPORT je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy za účelom úhrady faktúr Účastníka.
- 10) ISUPPORT má právo započítať svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, proti pohľadávkam Účastníka voči ISUPPORTU.
- 11) ISUPPORT má právo požadovať platbu vopred.
- 12) ISUPPORT má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifáciou a konečnú cenu podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
- 13) ISUPPORT môže upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb v lehote splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). Náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby podľa platného Cenníka, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.

Časť V. rozsah zodpovednosti zmluvných strán

- 1) ISUPPORT a Účastník, ktorý je spotrebiteľom, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamena obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti ISUPPORTU za konanie alebo opomenutie ISUPPORTU, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.
- 2) ISUPPORT a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva služby Pevnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. V prípade Služieb Pevnej siete si zmluvné strany navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. ISUPPORT zodpovedá za škody spôsobené zavineným porušením svojich povinností; zodpovednosť ISUPPORTU za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Služby je obmedzené na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.
- 3) ISUPPORT nezodpovedá za škodu spôsobenú:
 - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, najmä ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotextové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti),
 - b) využitím služieb tretích strán sprístupnených v sieti ISUPPORTU,
 - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka,
 - d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet,
 - e) použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
 - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou,
 - g) prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ISUPPORTU,
 - h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
 - i) ani ušlý zisk, ktoré vznikli Účastníkovi Internetových služieb, alebo tretej osobe v súvislosti s používaním Internetových služieb, spôsobené nedostatočnou ochranou počítača, resp. TP a prístupu ISDN pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií a tzv. dialermi.
- 4) Účastník zodpovedá ISUPPORTU za škodu spôsobenú:
 - a) porušením povinností zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka, prejavíť v neprospech Účastníka,
 - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnené nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu ISUPPORT nenesie žiadnu zodpovednosť.
- 5) Žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použiť náhradné spôsoby komunikácie). Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nespĺnil.
- 6) Účastník si môže voči ISUPPORTU uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku zavineného porušenia povinností ISUPPORTU, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči ISUPPORTU.

Časť VI. reklamačný poriadok, mechanizmus na urovanie sporov, nahlasovanie Porúch

- 1) Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu, vo veci kvality poskytnutej Služby alebo vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
- 2) Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť doručením v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu ISUPPORTU uvedenú na faktúre, na adresu sídla ISUPPORTU, alebo telefonicky, e-mailom, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta vada Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a ISUPPORTU práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tejto časti, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme najneskôr do 3 pracovných dní.
- 3) V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla alebo iného identifikátora Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je ISUPPORT oprávnený požadovať aj priloženie listinnej plnej moci s overeným podpisom splnomocniteľa.
- 4) Ak reklamácia nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3 a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, Podnik má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia reklamácie, Účastník je povinný ISUPPORTU poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy ISUPPORTU, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je ISUPPORT povinný v preverovaní reklamácie pokračovať.
- 5) Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
- 6) ISUPPORT písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže ISUPPORT túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; ISUPPORT je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov.
- 7) Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 8) Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 9) Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne ISUPPORT dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 10) Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak ISUPPORT zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým ISUPPORT vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že ISUPPORT porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu info@isupport.sk Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede ISUPPORTU k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany ISUPPORTU. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, www soi.sk. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej ISUPPORTOM a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal ISUPPORTOM ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.
- 11) ISUPPORT môže poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií tretie osoby; ich zoznam zverejní na Internetovej stránke.
- 12) Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinенý ISUPPORTOM, ak Služba Pevnej siete nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči ISUPPORTU žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 13) Účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní Služby. Účastník nahlasuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na linku podpory 00421 908 462 246; aktuálne kontaktné údaje pre nahlasovanie poruchy sú uvedené vždy na Internetovej stránke. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinенý Účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v časti III, článok 4, c) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, d) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo zníženie kvality Služieb uskutočnené ISUPPORTOM z dôvodu uplatnenia pravidiel pre korektné využívanie Služieb alebo postupov ISUPPORTU 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.

Časť VII. oznamovanie, doručovanie

- 1) Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Účastníka, doručuje Účastník v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla ISUPPORTU, prípadne na inú adresu Podniku určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty ISUPPORTU sú dostupné na Internetovej stránke. Ak Účastník doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho ISUPPORT požiadať o doručenie originálu najneskôr do 3 pracovných dní; na podania, ktoré neboli takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.
- 2) Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

- 3) Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie ISUPPORTU doručuje ISUPPORT Účastníkovi vždy s prihľadnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručení dňom prevzatia Účastníkom. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručení posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
 - b) obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručení na štvrtý deň po jej odoslaní,
 - c) prostredníctvom volania, SMS, faxom alebo e-mailom. Takáto správa sa považuje za oznámenú dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Za jej doručenie sa považuje dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákaznickeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručení dňom jeho sprístupnenia v portáli,
 - d) zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručení okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom,
 - e) iným spôsobom.
- 4) Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, kedy ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorý je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odsťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Účastník ISUPPORTU neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

Časť VIII. Príslušné právo a riešenie sporov

- 1) Na všetky vzťahy medzi ISUPPORTOM a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok SR, aj ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone, sa spravujú ostatnými právnymi predpismi.
- 2) Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokovaním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodcovskú zmluvu.

Časť IX. Zmeny a Platnosť VP

- 1) ISUPPORT má právo meniť a dopĺňať tieto VP. Zmena alebo doplnenie VP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. ISUPPORT bude pri oznamovaní zmeny VP postupovať podľa časti III, článok 5 VP, podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie.
- 2) Na vzťah medzi Účastníkom a ISUPPORTOM, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.
- 3) Ak sa niektoré ustanovenie VP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. ISUPPORT nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo VP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia.
- 4) VP vydané ISUPPORTOM strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VP vydaných ISUPPORTOM. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VP medzi Účastníkmi a ISUPPORTOM a ktoré sa spravovali pôvodnými VP, sa odo dňa účinnosti nových VP riadia novými VP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VP.
- 5) Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť OP a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

Časť X. Prechodné a záverečné ustanovenia

- 1) Týmito VP sa rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia nasledovných podmienok vydaných ISUPPORTOM s účinkami podľa časti IX bod 4:
 - a) Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete iSupport, s.r.o. účinné od 01.01.2020 (ďalej spolu len „Pôvodné podmienky“)
- 2) Časť práv a povinností uvedených v Pôvodných podmienkach, ktorá sa ruší týmito VP a nebola výslovne nahradená v týchto VP, je odo dňa účinnosti týchto VP upravená v Podmienkach spracúvania údajov (časť V. Pôvodných podmienok), OP alebo Cenníku vydaných Podnikom s účinnosťou ku dňu účinnosti týchto VP.
- 3) Ak Zmluva alebo jej časť odkazuje na Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete, má sa za to, že takýto odkaz referuje na tieto VP, resp. v časti V. Pôvodných podmienok na Podmienky spracúvania údajov.
- 4) Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňom 01.01.2020

V Matúškove dňa 01.01.2020