

**Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete Internet  
(ďalej aj ako „VOP“)**

**PRVÁ ČASŤ  
ÚVODNÉ USTANOVENIA**

**Článok 1**

*Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami*

1.1. *Obchodná spoločnosť cns, s. r. o., so sídlom Ivánska cesta 23, 821 04 Bratislava, IČO: 35872926, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 30387/B (ďalej aj ako „cns“) vydáva tieto VOP za účelom bližšej špecifikácie vzájomných práv a povinností účastníkov Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.*

1.2. *cns je poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet a ďalších služieb s ňou súvisiacich v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky.*

1.3. *cns vydáva v zmysle § 44 ods. 2 zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení tieto VOP, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.*

**Článok 2**

**Definície pojmov**

2.1. *Ak nie je v týchto VOP alebo Zmluve uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku VOP sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou cns a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:*

2.1.1. *Poskytovateľ je obchodná spoločnosť cns s. r. o., so sídlom Ivánska cesta 23, 821 04 Bratislava, IČO: 35872926, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 30387/B ako oprávnený poskytovateľ verejných služieb (ďalej aj ako „spoločnosť cns“ alebo „Poskytovateľ“);*

2.1.2. *Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o Službu poskytovanú spoločnosťou cns, s ktorou spoločnosť cns uzavrie platnú Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej aj ako „Užívateľ“);*

2.1.3. *Zákon je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej aj ako „Zákon“)*

2.1.4. *Zmluva je zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom v zmysle ustanovenia § 44 Zákona, predmetom ktorej je poskytovanie Služby, vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb (ďalej aj ako „Zmluva“)*

2.1.5. *Objednávka je objednávka vybranej Služby z aktuálnej ponuky spoločnosti cns, v ktorej Užívateľ definuje základné parametre ním požadovanej Služby, a to najmä názov Služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Užívateľovi spoločnosťou cns, dobu trvania používania vybranej Služby, svoje identifikačné údaje a iné údaje (ďalej aj ako „Objednávka“).*

- 2.1.6. *Preberací protokol je písomný dokument, na základe ktorého Užívateľ potvrdí začatie poskytovania Služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia (ďalej aj ako „Preberací protokol“);*
- 2.1.7. *Dodatok je každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy (ďalej aj ako „Dodatok“);*
- 2.1.8. *Tarifa je sadzobník cien za Služby poskytované spoločnosťou cns vydaný spoločnosťou cns a sadzobník iných poplatkov súvisiacich s porušením záväzkov Užívateľa podľa Zmluvy (ďalej aj ako „Tarifa“);*
- 2.1.9. *Zmluvné dokumenty sú VOP, Objednávka, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy(ďalej aj ako „Zmluvné dokumenty“);*
- 2.1.10. *Povolenie je povolenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky vydané podľa príslušných ustanovení Zákona, ktorými sa povoľuje spoločnosti cns poskytovať verejné služby(ďalej aj ako „Povolenie“);*
- 2.1.11. *Sieť cns je sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou cns pri poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet (ďalej aj ako „Sieť cns“);*
- 2.1.12. *Sieť internet je medzinárodná verejná elektronická komunikačná sieť na prenos dát (ďalej aj ako „Sieť internet“);*
- 2.1.13. *Koncové zariadenie Užívateľa je technické zariadenie Užívateľa pripojené ku koncovému bodu Siete cns určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti cns na Sieť internet(ďalej aj ako „Koncové zariadenie Užívateľa“). Koncové zariadenie Užívateľa musí vyhovovať príslušným technickým normám a musí mať schválenú technickú spôsobilosť podľa Zákona, ak takémuto schváleniu podľa Zákona podlieha;*
- 2.1.14. *Koncové zariadenie cns je technické zariadenie cns pripojené ku koncovému bodu Siete cns určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti cns na Sieť internet (ďalej aj ako „Koncové zariadenie cns“);*
- 2.1.15. *Technické zariadenie cns je technické zariadenie spoločnosti cns, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti cns stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Užívateľa/cns a/alebo iné zariadenie poskytnuté spoločnosťou cns Užívateľovi bližšie nešpecifikované v tomto článku (ďalej aj ako „Technické zariadenie cns“). Technické zariadenie cns je súčasťou Siete cns;*
- 2.1.16. *Miesto inštalácie je miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa a/alebo Koncové zariadenie cns a/alebo Technické zariadenia cns(ďalej aj ako „Miesto inštalácie“);*
- 2.1.17. *Služba je konkrétna Užívateľom verejná elektronická komunikačná služba prístupu do Siete internet, obsahom ktorej je prenos dát z/do Koncového zariadenia Užívateľa alebo z/do zapožičaného Koncového zariadenia cns do/z Koncového technického zariadenia inej osoby v inej elektronickej komunikačnej sieti prostredníctvom Siete cns, a ktorá je na základe Zmluvy v konkrétnom obsahu a úrovni v zmysle akceptovanej Objednávky poskytovaná Užívateľovi spoločnosťou cns a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované Sieťou internet alebo v súvislosti s ňou bližšie špecifikované v Zmluve (ďalej aj ako „Služba“);*
- 2.1.18. *Pripojenie do Siete internet je pripojenie Koncového zariadenia Užívateľa alebo zapožičaného Koncového zariadenia cns do Siete cns, prostredníctvom ktorého môže Užívateľ bez*

akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou(d'alej aj ako „Pripojenie do Siete internet“);

2.1.19. Porucha je stav, kedy Užívateľ vôbec nemôže využívať Službu(d'alej aj ako „Porucha“);

2.1.20. Inštalačné úkony sú všetky úkony nevyhnutné na Pripojenie do Siete internet, na ktorých vykonanie resp. zabezpečenie sa v Zmluve zaviazala spoločnosť cns(d'alej aj ako „Inštalačné úkony“);

2.1.21. Aktivačný poplatok je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete internet, ktorý je Užívateľ povinný zaplatiť spoločnosti cns v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve(d'alej aj ako „Aktivačný poplatok“);

2.1.22. Odplata za poskytovanie Služby je/sú všetky zložky odplaty uhrádzané Užívateľom spoločnosti cns za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify (d'alej aj ako „Odplata za poskytovanie Služby“);

2.1.23. Obdobie je každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého cns poskytuje Užívateľovi Služby, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, štvrťrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve (d'alej aj ako „Obdobie“);

2.1.24. Faktúra je daňový doklad vyhotovený spoločnosťou cns Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči spoločnosti cns(d'alej aj ako „Faktúra“). Faktúra je vyhotovená v elektronickej forme so súhlasom Užívateľa a zaslaná na e-mailovú adresu Užívateľa uvedenú v Zmluve, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak. V prípade, ak je Faktúra vyhotovená v písomnej forme, Užívateľ sa zaväzuje uhradiť poplatok podľa aktuálnej Tarify.

## DRUHÁ ČASŤ

### PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

#### Článok 3

##### Predmet Zmluvy

3.1. Na základe Zmluvy sa:

3.1.1. spoločnosť cns zaväzuje poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky d'alšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené Zmluvou a VOP;

3.1.2. Užívateľ sa zaväzuje platiť spoločnosti cns Odplatu za poskytovanie Služby vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených VOP a/alebo Zmluvou a plniť všetky d'alšie povinnosti a záväzky tak, ako sú vymedzené vo VOP a/alebo Zmluve.

3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. VOP je výlučne záväzok spoločnosti cns poskytnúť Užívateľovi Pripojenie do Siete internet prostredníctvom Siete cns alebo v súčinnosti s ostatnými poskytovateľmi verejných elektronických komunikačných služieb.

3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť cns Užívateľovi žiadne technické zariadenia potrebné na použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Užívateľa.

3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. týchto VOP sú uvedené v Zmluve alebo vyplývajú z VOP.

3.5. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

## Článok 4 Rozsah a miesto poskytovanej Služby

- 4.1. Spoločnosť cns je oprávnená Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s VOP, Zákomom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 4.2. Spoločnosť cns poskytuje Užívateľovi Službu za podmienok stanovených v Zmluve a vo VOP.
- 4.3. Spoločnosť cns je oprávnená odoprieť poskytovanie Služby záujemcovi o jej poskytovanie v prípadoch uvedených vo VOP a v Zákone.
- 4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto VOP, uzavrie spoločnosť cns Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito VOP.
- 4.5. Spoločnosť cns poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.

## Článok 5 Podmienky na poskytovanie Služby

- 5.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
  - 5.1.1. vyplniť a doručiť spoločnosti cns riadne a úplne vyplnenú Objednávku;
  - 5.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti cns všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby a umožniť vyhotovenie kópie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami, ako aj dokumenty preukazujúce skutočnosť, že záujemca o poskytovanie Služby nie je dlžníkom iného podniku poskytujúceho sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, a/alebo že už iný podnik poskytujúci sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií v dobe pred uzavretím Zmluvy odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal, a/alebo že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby.
- 5.2. V prípade, že z VOP alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je spoločnosť cns oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
  - 5.2.1. spoločnosť cns neobdržala v zmysle bodu 5.1.1. týchto VOP od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo
  - 5.2.2. spoločnosť cns neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. týchto VOP od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
  - 5.2.3. spoločnosť cns neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. týchto VOP od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
  - 5.2.4. poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti cns v mieste, rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, alebo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov a/alebo
  - 5.2.5. spoločnosť cns nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti cns a/alebo iného podniku poskytujúceho sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií alebo spoločnosť cns alebo iný podnik poskytujúci sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a VOP a/alebo
  - 5.2.6. Záujemca nesúhlasí s týmito VOP alebo Zmluvou a/alebo
  - 5.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.3. Spoločnosť cns je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami Povolenia, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

5.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,

5.3.2. Užívateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti cns všetky prípadne zo Zmluvy a Objednávky vzniknuté finančné záväzky, a to najmä Aktivačný poplatok,

5.3.3. Užívateľ pripraví Miesto inštalácie v súlade s VOP a Zmluvou,

5.3.4. Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na využitie Služby,

5.3.5. Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti cns znemožňovali začať poskytovanie Služby.

5.4. Spoločnosť cns poskytuje sieť, s cieľom poskytovať vysokorýchlostný internet za prijateľnú cenu. Táto sieť je zdieľaná pri čo najlepšom úsilí v danom čase. Účastníci v rámci daného prístupového bodu siete zdieľajú dostupnú kapacitu siete. Spoločnosť cns si kladie za cieľ poskytnúť každému účastníkovi spravodlivý podiel tejto kapacity. Na dosiahnutie týchto cieľov spoločnosť cns používa postupy riadenia prevádzky, ktorých cieľom je zabrániť účastníkom neprimerane si nárokovať sieťové zdroje. Tieto postupy sa používajú len vtedy, ak je sieť preťažená. Za normálnych prevádzkových podmienok nie je nutné, aby spoločnosť cns použila postupy riadenia prevádzky. To znamená, že kapacita siete je síce veľká, nie je však neobmedzená. Povedané inak, sieť je pripravená na to, že dôjde k nejakej úrovni preťaženia, ktorá vyžaduje použitie postupov riadenia prevádzky. Spoločnosť cns 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, spoločnosť cns priebežne monitoruje prenosové zaťaženie na každom prístupovom bode. Ak okamžité prenosové zaťaženie prekročí dostupnú kapacitu na danom prístupovom bode, spoločnosť cns implementuje algoritmus riadenia prevádzky, ktorý je popísaný nižšie. Internetová prevádzka je vo svojej podstate nárazová a prenosové toky sú vo všeobecnosti nekontinuálne, ale sú charakterizované ako nárazy dát. V niektorých prípadoch, simultánne prenosy rôznych účastníkov v danom mieste majú za následok, že celkový okamžitý dopyt po kapacite je väčší, než je aktuálna dostupná kapacita v rámci prístupového bodu. Pri takejto príležitosti môže dôjsť k preťaženiu siete. K preťaženiu najčastejšie dochádza počas určitých hodín v špičke, ktorú možno všeobecne očakávať od cca 18:00 do 22:00, v závislosti od dňa v týždni. Preťaženie má za následok prenosové meškanie, ktoré ovplyvňuje niektorých účastníkov viac než ostatných, s prihliadnutím na niektoré typy aplikácií. Napríklad oneskorenie pri načítavaní webovej stránky účastník môže spozorovať, nakoľko čaká až sa objaví obsah stránky na obrazovke. Na druhú stranu, účastník pri sťahovaní hromadného súboru (napr. aktualizácia softvéru), preťaženie nemusí spozorovať, keďže očakáva, že sťahovanie si vyžaduje nejaký čas na dokončenie. Počas obdobia preťaženia, aplikácie náročné na šírku pásma, ako je video streaming a sťahovanie súborov, môžu byť spomalené viac ako iné aplikácie. V dôsledku toho aj kvalita vysielania videa môže byť znížená alebo sa môže objaviť ukladanie do vyrovnávacej pamäte (buffering). Okrem toho, dokončenie sťahovania súborov môže trvať dlhšie počas obdobia preťaženia.

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

5.6. Charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa účastník

pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvalita prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako počet účastníkov zapojených na rovnakom prístupovom bode. Čím viac účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade účastníkov využívajúcich napr. službu televízie závisieť od využívanej šírky pásma tejto služby. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Žiadna z uvádzaných hodnôt programov služieb nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

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

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

5.7.2 metalickej LAN siete (Ethernet) rýchlosť rovná rýchlosti 40 percent z maximálnej rýchlosti v danom programe služieb prístupu k sieti internet. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe prístupu k sieti internet. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou a to minimálne jedenkrát za deň (od 22:00 hod do 17:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam spoločnosti cns nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v cenníku uvedená ako rýchlosť download a upload. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade uploadu ako množstvo odoslaných dát). Meranie rýchlosti v smere download a v smere upload je možné ktorýmkoľvek verejným meračom rýchlosti, pričom spoločnosť cns odporúča účastníkom verejne dostupný merač rýchlosti na adrese <http://www.speedtest.net>

### Bezdrôtová sieť - transparentný príklad prepočtu (DW – download, UP – upload)

Všetky uvedené rýchlostné číselné hodnoty sú v Mbit/s.

Program služieb	Proklamovaná rýchlosť	Maximálna rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť	Minimálna rýchlosť	Program služieb	Proklamovaná rýchlosť	Maximálna rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť	Minimálna rýchlosť
cns-net 4MEGA simple	DW: 4 UP: 1	DW: 4 UP: 1	DW: 2,8 UP: 0,7	DW: 1 UP: 0,4	cns-net 3 MEGA	DW: 3 UP: 3	DW: 3 UP: 3	DW: 2,1 UP: 2,1	DW: 1,2 UP: 1,2
cns-net 8MEGA simple	DW: 8 UP: 2	DW: 8 UP: 2	DW: 5,6 UP: 1,4	DW: 3,2 UP: 0,8	cns-net 5 MEGA	DW: 5 UP: 5	DW: 5 UP: 5	DW: 3,5 UP: 3,5	DW: 2 UP: 2
cns-net 12MEGA simple	DW: 12 UP: 2	DW: 12 UP: 2	DW: 8,4 UP: 1,4	DW: 4,8 UP: 0,8	cns-net 10 MEGA	DW: 10 UP: 10	DW: 10 UP: 10	DW: 7 UP: 7	DW: 4 UP: 4
cns-net 16MEGA simple	DW: 16 UP: 2	DW: 16 UP: 2	DW: 11,2 UP: 1,4	DW: 6,4 UP: 0,8	cns-net 20 MEGA	DW: 20 UP: 20	DW: 20 UP: 20	DW: 14 UP: 14	DW: 8 UP: 8
cns-net 20MEGA simple	DW: 20 UP: 2	DW: 20 UP: 2	DW: 14 UP: 1,4	DW: 8 UP: 0,8					
cns-net 30MEGA simple	DW: 30 UP: 2	DW: 30 UP: 2	DW: 21 UP: 1,4	DW: 12 UP: 0,8					

## Článok 6 Podmienky neposkytovania Služby

6.1. Spoločnosť cns je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť v potrebnom rozsahu poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a VOP, resp. obmedziť poskytovanie týchto Služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to najmä z dôvodu

- a) verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, alebo
- b) rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, alebo
- c) závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, alebo krízových situácií, alebo
- d) pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu Siete cns alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti cns
- e) že Užívateľ nezaplatí akúkoľvek časť splatnej Odplaty alebo jej časti podľa podmienok stanovených Zmluvou a VOP ani do 7 dní odo dňa doručenia náležitého upozornenia, t.j. upomienky vystavenej spoločnosťou cns, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky spoločnosti cns zodpovedajúcej takémuto záväzku Užívateľa, vrátane poplatkov a ostatného príslušenstva alebo do zániku Zmluvy; alebo
- f) že Užívateľ podstatne poruší akékoľvek iné zmluvné podmienky a nevykoná nápravu ani do 7 dní odo dňa doručenia náležitého upozornenia, t.j. upomienky vystavenej spoločnosťou cns.

Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozornený v súlade s bodom 7.1.6. VOP, ak je to zo strany spoločnosti cns vopred možné a/alebo aj nie je uvedené inak. V prípade zaslania upomienky zo strany spoločnosti cns podľa písm. e) a f) sa Užívateľ zaväzuje uhradiť poplatok podľa aktuálnej Tarify.

6.2. Spoločnosť cns je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a VOP bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a bez predchádzajúceho upozornenia Užívateľa, a to najmä z dôvodu:

- a) akéhokoľvek zneužívania Služby zo strany Užívateľa (a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu), za ktoré sa považuje najmä:
  - ak sa dodatočne po uzatvorení Zmluvy preukáže, že Užívateľ je dlžníkom iného podniku poskytujúceho sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií
  - ak Užívateľ použije Služby poskytované na základe Zmluvy na zapojenie sa alebo podporu akejkoľvek nezákonnej alebo inej aktivity, ktorá je v rozpore s dobrými mravmi, pravidlami slušnosti alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a EÚ
  - ak Užívateľ použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete alebo získanie prístupu k Sieti alebo Službám v rozpore so Zmluvou alebo Zákonom
  - ak Užívateľ vykoná akýkoľvek úkon proti bezpečnosti alebo integrite Siete
  - ak Užívateľ poskytne Služby tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti cns
- b) z dôvodov vis maior, a to najmä štrajk, havária, živelná pohroma, výpadok elektrickej energie, krízová situácia, epidémia a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť
- c) v prípade údržby, opravy, servisu Siete alebo Koncových alebo Technických zariadení cns.

6.3. V prípade, že spoločnosť cns preruší, resp. obmedzí v zmysle bodov 6.1. a 6.2. VOP poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie spoločnosti cns povinnosť zaplatať akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi okrem prípadu uvedeného v Zákone.

6.4. V prípade, že spoločnosť cns preruší resp. obmedzí poskytovanie Služby z dôvodov, ktoré sú na strane užívateľa najmä, nie však výlučne uvedené v písm. e) a písm. f) bodu 6.1. a písm. a) bodu 6.2. týchto VOP, zaväzuje sa užívateľ uhradiť poplatok za aktivovanie Služby podľa platnej Tarify, v opačnom prípade nie je spoločnosť cns povinná aktivovať Službu.

TRETIA ČASŤ  
PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI CNS A UŽÍVATEĽA

Článok 7

Práva a povinnosti spoločnosti cns

7.1. Spoločnosť cns sa zaväzuje najmä:

7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby za podmienok uvedených v týchto VOP okrem prípadov určených vo VOP a v Zákone;

7.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovania Služby;

7.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami Povolenia, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. VOP;

7.1.4. poskytovať Službu do Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto VOP a Zákone;

7.1.5. poskytovať Užívateľovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú podporu pri využívaní Služby a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory Užívateľa pri využívaní Služby;

7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom (t.j. aj prostredníctvom zaslania SMS správy, elektronickou formou (e-mail), zverejnením na svojej webovej stránke alebo písomnou formou prostredníctvom poštových služieb) informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti cns nemožné;

7.1.7. udržiavať Sieť cns v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky;

7.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite;

7.1.9. odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Užívateľa, a to čo najkratšom čase od oznámenia Užívateľom, resp. od zistenia vzniku Poruchy;

7.1.10. zablokovat' na žiadosť Užívateľa a jeho náklady prístup k verejnej elektronickej komunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, a to v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné;

7.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených Zákonom;

7.1.12. písomne informovať Užívateľa o zvýšení sadzieb Tarify, a to minimálne 1 mesiac pred tým, než tieto zmeny Tarify nadobudnú účinnosť;

7.1.13. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť cns Užívateľovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné a ak s tým súhlasia obe zmluvné strany.

7.2. Spoločnosť cns má právo najmä:

7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou cns v zmysle bodu 5.1.2. VOP a vyhotoviť kópie preukazu totožnosti a/alebo iných dokumentov alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti a/alebo iných dokumentov elektronickými prostriedkami;

7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a VOP poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby;

7.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľom v súlade s podmienkami Zmluvy a týmito VOP;

7.2.4. na náhradu škody spôsobenú Užívateľom v Sieti cns, na Koncovom zariadení cns a/alebo na Technickom zariadení cns alebo inom majetku cns v súlade s VOP;



- 7.2.5. *dočasne prerušit' alebo obmedziť Užívateľovi poskytovanie Služby v súlade s ustanoveniami Zákona a VOP;*
- 7.2.6. *uskutočniť akékoľvek softwarové alebo hardwarové zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby;*
- 7.2.7. *na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou a VOP;*
- 7.2.8. *ukončiť Zmluvu v súlade s VOP, Zmluvou a Zákonom.*
- 7.3. *Spoločnosť cns nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a dát prenášaných Užívateľom v Sieti internet.*

## Článok 8

### Práva a povinnosti Užívateľa

#### 8.1. Užívateľ je povinný:

- 8.1.1. *využívať Službu výlučne v súlade so Zmluvou, VOP a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti cns;*
- 8.1.2. *odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti cns podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti cns stanovených Zmluvou;*
- 8.1.3. *písomne oznámiť spoločnosti cns akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti cns pri uzavretí Zmluvy, a to najmä nie však výlučne zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa a iných údajov, a to najneskôr do 7 dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny;*
- 8.1.4. *platiť spoločnosti cns všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s VOP;*
- 8.1.5. *vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami;*
- 8.1.6. *dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti cns alebo akomkoľvek Koncovom zariadení cns a/alebo Technickom zariadení cns žiadna škoda a to ani v prípade náhodnej udalosti;*
- 8.1.7. *chrániť prístupové heslá do Siete cns poskytnuté spoločnosťou cns na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami;*
- 8.1.8. *pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytované Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre;*
- 8.1.9. *zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia cns a/alebo Technického zariadenia cns, uschovať Koncové zariadenie cns a/alebo Technické zariadenia cns do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia cns a/alebo Technického zariadenia cns;*
- 8.1.10. *zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti cns prístup na Miesto inštalácie;*
- 8.1.11. *zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN);*
- 8.1.12. *oznámiť spoločnosti cns mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k spoločnosti cns*
- 8.1.13. *nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do Technického alebo Koncového zariadenia cns, pokiaľ nie je k tomu vyzvaný priamo spoločnosťou cns;*
- 8.1.14. *zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti cns prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia cns a/alebo Technického zariadenia cns;*
- 8.1.15. *zachovať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorého predmetom príde do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb;*

8.1.16. *bezodkladne informovať spoločnosť cns o akejkoľvek Poruche Služby, alebo akejkoľvek neštandardnej situácii pri využívaní Služby, ktorá bráni obvyklému užívaniu Služby;*

8.1.17. *zabrániť pripojeniu akýchkoľvek iných zariadení nepovolených zo strany spoločnosti cns k zariadeniam cns.*

8.2. *Užívateľ má právo:*

8.2.1. *na poskytovanie Služby (uzavretie Zmluvy) za podmienok stanovených v Zmluve a v týchto VOP, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 týchto VOP;*

8.2.2. *na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti cns;*

8.2.3. *na primeranú zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby v prípade nemožnosti využitia Služby bez jeho zavinenia resp. v dôsledku zavinenia spoločnosti cns v zmysle VOP; toto právo musí Užívateľ uplatniť najneskôr do 3 mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, inak toto právo zaniká;*

8.2.4. *ukončiť Zmluvu v súlade s VOP a Zákonom.*

8.3. *Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti cns.*

8.4. *Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach cns a Technických zariadeniach cns, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať, a to z dôvodu, že tieto sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti cns. Spoločnosť cns po dobu platnosti a účinnosti zmluvy o pripojení vypožičiava Užívateľovi Koncové zariadenie a/alebo Technické zariadenia v zmysle ustanovenia § 659 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. V prípade, ak príde k poškodeniu, zničeniu, odcudzeniu Koncového zariadenia a/alebo Technického zariadenia a/alebo nevráteniu Koncového zariadenia a/alebo Technického zariadenia po zániku zmluvy o pripojení vzniká spoločnosti cns nárok na zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR voči Užívateľovi, a to aj opakovane, čím nie je dotknutý nárok spoločnosti cns na náhradu škody popri zmluvnej pokute.*

8.5. *Akákoľvek zmena v údajoch Užívateľa v zmysle bodu 8.1.3 článku 8 VOP a/alebo dodatok Zmluvy je účinná/ý v prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola zmena v údajoch Užívateľa v zmysle bodu 8.1.3 článku 8 VOP oznámená a/alebo návrh dodatku Zmluvy zaslaný spoločnosti cns, ak bola táto zmena oznámená do 25. dňa v kalendárnom mesiaci. V prípade, ak je akákoľvek zmena v údajoch Užívateľa v zmysle bodu 8.1.3 článku 8 VOP oznámená a/alebo návrh dodatku Zmluvy zaslaný po 25 dni kalendárneho mesiaca, v tomto prípade je zmena v údajoch Užívateľa v zmysle bodu 8.1.3 článku 8 VOP a/alebo dodatok Zmluvy účinná/ý k prvému dňu druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola zmena v údajoch Užívateľa v zmysle bodu 8.1.3 článku VOP oznámená a/alebo návrh dodatku Zmluvy zaslaný.*

8.6. *účastník môže uplatniť prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služieb internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre uvádzané vo všeobecných obchodných podmienkach, od výkonu vymedzeného v týchto všeobecných obchodných podmienkach za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.*

8.7. *účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní služby. Účastník nahlasuje poruchu služby e-mailom alebo telefonicky; aktuálne kontaktné údaje pre nahlasovanie poruchy sú uvedené vždy na internetovej stránke. Za začiatok poruchy sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy účastníkom spoločnosti cns, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo spoločnosti cns známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy. Za poruchu služby, pri ktorej účastníkovi vzniká nárok na bezplatné odstránenie poruchy, sa nepovažuje: a) výpadok služby zavinený účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) nefunkčnosť služby spôsobená vyššou mocou, c) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb*

*alebo zníženie kvality služieb uskutočnené spoločnosťou cns z dôvodu uplatnenia postupov spoločnosti cns zameraných na meranie a riadenie prevádzky sietí s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej službe, účastník môže požiadať spoločnosť cns 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 spoločnosťou cns, ale v dôsledku konania a chyby účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej účastníkom. Spoločnosť cns nie je povinná takejto žiadosti účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov.*

## ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA

### Článok 9 Všeobecné ustanovenia

9.1. *Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade s platnými sadzbami Tarify ku dňu uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto VOP uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. v platnom znení (Zákon o cenách).*

9.2. *V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované iným podnikom poskytujúcim sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií na základe zmluvného vzťahu s Užívateľom, za použitie ktorých musí Užívateľ zaplatiť tomuto inému podniku poskytujúcemu sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií.*

9.3. *Užívateľ má právo, aby mu spoločnosť cns poskytla Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.*

### Článok 10 Odplata za poskytovanie služby

10.1. *Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy a z Tarify.*

10.2. *Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nemá Užívateľ nárok na vrátenie uhradeného Aktivačného poplatku.*

10.3. *Odplatu za poskytovanie Služby vrátane DPH vo výške podľa platného a účinného právneho predpisu v čase vyhotovenia príslušnej faktúry, je Užívateľ povinný platiť spoločnosti cns v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito VOP, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.*

10.4. *Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.*

10.5. *Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa VOP.*

10.6. *Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a VOP nárok na zľavu z Odplaty za poskytované Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených v Zmluve.*

10.7. *Nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby vzniká Užívateľovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu viazanosti uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.*

10.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu viazanosti uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Užívateľ nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 10.7. VOP, na základe čoho vzniká Užívateľovi povinnosť doplatiť spoločnosti cns spätne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Užívateľovi poskytnutých zliav, t.j. rozdielov medzi Odplatou za poskytované Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytované Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH prislúchajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Užívateľ vopred svoj neodvolateľný súhlas.

## Článok 11

### Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

11.1. Užívateľ je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou DPH prislúchajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vyhotovených spoločnosťou cns.

11.2. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby spôsobom uvedeným v článku 10 týchto VOP, a to za každé v Zmluve stanovené Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy.

11.3. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ je povinný v zmysle bodu 10.7. a 10.8. týchto VOP zaplatiť spoločnosti cns sumu rovnajúcu sa súčtu jednotlivých zliav z Odplaty za poskytovanie Služieb, o ktoré boli znížené všetky dovtedy uhradené platby Odplaty za poskytovanie Služieb spolu so sumou DPH prislúchajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb jednorazovo, na základe Faktúry vyhotovenej spoločnosťou cns. Spoločnosť cns i vyplnený alebo prázdny peňažný poštový poukaz nezasiela a/alebo neposkytuje Užívateľov.

11.4. V prípade, ak si Užívateľa neplnil riadne a včas svoje záväzky voči spoločnosti cns na základe Zmluvy v predchádzajúcom období a/alebo voči inému poskytovateľovi verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet a/alebo je zrejmé, že Užívateľ nebude z nejakého dôvodu v budúcnosti schopný riadne hrať svoje finančné záväzky, je spoločnosť cns oprávnená požadovať od Užívateľa úhradu Odplaty za poskytovanie Služieb spolu s Aktivačným poplatkom vopred za celú dobu trvania Zmluvy (ďalej aj ako „zábezpeka“) a/alebo je spoločnosť cns oprávnená požadovať kedykoľvek počas platnosti Zmluvy doplnenie tejto zábezpeky do požadovanej sumy od Užívateľa.

11.5. Spoločnosť cns je oprávnená uspokojiť akékoľvek splatné pohľadávky voči Užívateľovi zo zábezpeky. Ak spoločnosť cns využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinná poskytnúť Užívateľovi Službu na zabezpečenie úhrady, ktorej bola zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplatenia zábezpeky do požadovanej sumy.

11.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra elektronickej alebo písomne doručená Užívateľovi je splatná do 14 dní odo dňa jej vyhotovenia spoločnosťou cns.

11.7. V prípade, ak Užívateľ uvedie, že súhlasí s tým, aby mu bola Faktúra zasielaná v elektronickej forme udeľuje tým v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu spoločnosť cns vyúčtovala Služby Faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme, zároveň berie na vedomie, že spoločnosť cns nie je povinná zasielať faktúry v papierovej forme, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Užívateľ prehlasuje, že má prístup k určenej e-mailovej adrese a zároveň, že sú splnené všetky podmienky pre úspešné doručenie Faktúry v elektronickej forme, pričom sa Užívateľ zaväzuje, že budú tieto podmienky splnené počas celej doby trvania Zmluvy. Spoločnosť cns nezodpovedá za akékoľvek poškodenie údajov a/alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Spoločnosť cns nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Užívateľa do siete internet a z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase

k účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti Užívateľa nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

11.8. Užívateľ sa zaväzuje bezodkladne oznámiť spoločnosti cns, že mu riadne a včas vystavená Faktúra elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade, ak si Užívateľ nesplní uvedenú povinnosť, spoločnosť cns nie je povinná preukazovať odoslanie tejto Faktúry a táto sa považuje za doručenie uplynutím 3 dní odo dňa ich odoslania Užívateľovi zo strany spoločnosti cns. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť Užívateľovi elektronickú Faktúru a elektronická Faktúra sa nebude v zmysle ustanovení týchto VOP považovať za doručenie Užívateľovi, spoločnosť cns doručí Užívateľovi Faktúru v papierovej forme.

11.9. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa vzniká spoločnosti cns nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na úroky z omeškania vo výške stanovenej v zmysle príslušného nariadenia vlády SR a/alebo na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky, v prípade, ak Užívateľ nie je spotrebiteľom a/alebo na náhradu škody a/alebo iné nároky spoločnosti cns podľa platných právnych predpisov nie je týmto ustanovením VOP dotknutý.

11.10. Zmluvná pokuta vzniknutá v zmysle bodu 11.5. VOP je splatná v lehote určenej vo výzve spoločnosti cns doručenej Užívateľovi s tým, že lehota splatnosti zmluvnej pokuty nesmie byť kratšia ako 14 dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi.

11.11. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti cns vyplývajúce zo Zmluvy a/alebo z týchto VOP je Užívateľ povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti cns uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre.

11.12. Odplata za poskytovanie Služby za konkrétne Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Užívateľa vyplývajúci zo Zmluvy a/alebo týchto VOP sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo iného peňažného záväzku Užívateľa na bankový účet spoločnosti cns uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve alebo upomienke zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto VOP.

11.13. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti cns je Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti cns, môže spoločnosť cns postúpiť svoju peňažnú pohľadávku vrátane jej príslušenstva zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo spoločnosť cns nemôže uplatniť, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil spoločnosti cns omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je spoločnosť cns povinná odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

## PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 12 Reklamácie Užívateľa, vybavovanie reklamácií

12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslené vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote 30 dní odo dňa doručenia Faktúry alebo odo dňa zistenia závädy poskytnutej Služby.

12.2. V prípade, že Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. VOP na mieste uvedenom v bode 12.3. týchto VOP, tak uplynutím tejto lehoty právo Užívateľa zanikne.

12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. VOP uplatniť výlučne na adrese prevádzky spoločnosti ulica Pod Párovcami 7271/157, Piešťany 921 01, pričom spoločnosť cns je oprávnená na požiadanie Užívateľa vydať Užívateľovi písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

12.4. Spoločnosť cns je povinná reklamáciu podľa bodu 12.1. VOP prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do 30 dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti cns.

12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1. VOP je zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v 30- dňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť cns oprávnená 30-dňovú lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní, o čom je spoločnosť cns povinná písomne informovať Užívateľa s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť cns odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

12.6. Spoločnosť cns je povinná zaslať Užívateľovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. VOP písomne alebo iným vhodným spôsobom.

12.7. Ak spoločnosť cns písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 60 dní od dátumu jej doručenia, reklamácia sa považuje za uznanú.

12.8. V prípade opakovaných neopodstatnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je spoločnosť cns povinná tieto opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. V prípade, ak reklamácia bude neopodstatnená a spoločnosti cns vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť cns oprávnená tieto náklady Užívateľovi vyúčtovať vo Faktúre, ktoré sa Užívateľ zaväzuje v celej výške uhradiť.

12.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. VOP platí aj v prípade oneskorenej reklamácie Užívateľa uplatnenej u spoločnosti cns po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. VOP.

12.10. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti cns, okrem prípadov ustanovených Zákonom.

12.11. V prípade, že spoločnosť cns uzná reklamáciu Užívateľa uplatnenú podľa tohto článku 12 týchto VOP za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je spoločnosť cns v zmysle Zmluvy a/alebo týchto VOP zodpovedná, tak spoločnosť cns poskytne Užívateľovi primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

12.12. V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby (Porucha) bude spoločnosťou cns uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou cns uznaná, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

12.13. Za účelom mimosúdneho riešenia sporov môže Užívateľ predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor so spoločnosťou cns v oblasti upravenej Zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje: meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa, názov a sídlo spoločnosti cns, predmet sporu, odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, návrh riešenia sporu. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu je povinný Užívateľ predložiť Telekomunikačnému úradu SR bezodkladne, najneskôr však do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Užívateľ a spoločnosť cns sú oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad SR predložený súdny spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzatvorenie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre Užívateľa aj spoločnosť cns.

## ŠIESTA ČASŤ

## TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

### Článok 13 Vznik Zmluvy

13.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.

13.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak.

13.3. Zmluvu je možné meniť len na základe dohody spoločnosti cnsa Užívateľa, ak nie je v týchto VOP a/alebo v Zmluve uvedené inak. Dodatok k Zmluve možno uzatvoriť písomne alebo aj iným spôsobom ako v písomnej forme, a to najmä elektronicky vyplnením formulára „Protokol o zmene“ a/alebo spôsobmi určenými spoločnosťou cns, v prípade ak bude zachovaná vôľa zmluvných strán, to neplatí, ak má z dodatku k Zmluve vzniknúť záväzok Užívateľa, ktorý je podľa ustanovení Občianskeho zákonníka možné uzatvoriť len v písomnej forme.

### Článok 14 Zánik Zmluvy

14.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť cns a Užívateľa musia byť na tej istej listine.

14.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených týmito VOP, Zmluvou a Zákomom.

14.3. Spoločnosť cns je oprávnená vypovedať Zmluvu, ak:

14.3.1. nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak spoločnosť cns vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzatvorenej Zmluvy, je spoločnosť cns povinná Užívateľovi doručiť spolu s výpoveďou ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

14.4. Užívateľ je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu dohodnutú na dobu určitú len ak:

14.4.1. cns preukázateľne neposkytuje Službu v súlade so Zmluvou alebo ju poskytuje s chybami;

14.4.2. spoločnosť cns ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, v tomto prípade má Užívateľ oprávnenie odstúpiť od Zmluvy do 1 mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácií Užívateľa, ak porušenie povinnosti spoločnosti cns stále pretrváva.

14.5. Užívateľ môže písomne vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosti cns zrejmé, akej Zmluvy sa predmetná výpoveď týka.

14.6. Výpovedná doba 1 mesiac je rovnaká pre obe zmluvné strany, začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane; uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane.

14.7. Zmluvu možno ukončiť aj odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným týmito VOP, Zmluvou a Zákomom.

14.8. Spoločnosť cns je oprávnená odstúpiť od Zmluvy najmä ak:

14.8.1. Koncové zariadenie Užívateľa nie je v zmysle Zákona spôsobilé na riadne užívanie alebo zariadenie Užívateľa nespĺňa požiadavky podľa Zákona a ostatných osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a Užívateľ toto ďalej používa napriek výzve spoločnosti cns na jeho odpojenie;

- 14.8.2. *Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti cns kontrolu jej používania;*
- 14.8.3. *Užívateľ neoprávnené zasiahne do Koncového zariadenia cns, Technického zariadenia cns alebo Siete cns alebo takýto zásah umožní tretej osobe hoci aj z nedbanlivosti;*
- 14.8.4. *Užívateľ nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti cns zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to ani do 45 dní po dni splatnosti;*
- 14.8.5. *Užívateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy a/alebo týchto VOP a/alebo Zákona;*
- 14.8.6. *Užívateľ poškodil alebo poškodzuje meno a povesť spoločnosti cns;*
- 14.8.7. *Užívateľ uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi poskytujúcimi sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií;*
- 14.8.8. *Užívateľ nesplnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených týmito VOP;*
- 14.8.9. *Užívateľ protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva Službu;*
- 14.8.10. *Užívateľ je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie;*
- 14.8.11. *na Užívateľa bolo začaté konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie;*
- 14.8.12. *na majetok Užívateľa bola nariadená exekúcia.*
- 14.9. *V prípade, že spoločnosť cns využije svoje právo určené v bode 14.8. týchto VOP, akákoľvek suma uhradená spoločnosti cns prevyšujúca dlh Užívateľa voči spoločnosti cns v čase odstúpenia spoločnosti cns od Zmluvy môže byť zo strany spoločnosti cns započítaná so zmluvnou pokutou, na ktorú vznikol spoločnosti cns nárok v súvislosti s nesplnením záväzku Užívateľa určeného Zmluvou alebo VOP, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie spoločnosti cns od Zmluvy.*
- 14.10. *Užívateľ má právo od Zmluvy odstúpiť len v prípade ak:*
- 14.10.1 *neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do 1 mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi spoločnosťou cns oznámená; ak spoločnosť cns neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do 1 mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, inak jeho právo na odstúpenie zaniká; Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu EÚ;*
- 14.10.2 *spoločnosť cns ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Užívateľ má oprávnenie odstúpiť od Zmluvy do 1 mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinnosti spoločnosti cns stále pretrváva, inak jeho právo na odstúpenie zaniká;*
- 14.10.3 *spoločnosť cns neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa podmienok uvedených v týchto VOP; Užívateľ má oprávnenie odstúpiť od Zmluvy do 1 mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa týchto VOP, to neplatí, ak bola zo strany spoločnosti cns v uvedenej lehote zjednaná náprava a spoločnosť cns poskytuje Službu v stanovenej kvalite.*
- 14.11 *Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 14.10 týchto VOP 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.*
- 14.12 *Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v týchto VOP a/alebo v Zmluve a/alebo v Zákone táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo odstúpenie od Zmluvy riadne doručené druhej zmluvnej strane, ak v odstúpení nie je uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej zmluvnej strany.*
- 14.13 *Spoločnosť cns zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie vo forme Faktúry, ktorú je Užívateľ povinný do 14 dní od jej vyhotovenia uhradiť.*



14.14 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť cns povinná vrátiť Užívateľovi Aktivačné alebo iné poplatky.

14.15 Užívateľ je povinný vrátiť spoločnosti cns bezodkladne, najneskôr však do 7 dní od zániku Zmluvy všetky Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú vlastníctvom spoločnosti cns, a to nepoškodené v pôvodnom stave s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom, v opačnom prípade vzniká spoločnosti cns nárok na zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v platnej Tarife, čím nie je dotknutý nárok spoločnosti cns na náhradu škody. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša v celom rozsahu Užívateľ.

14.16 V prípade, ak Užívateľ ukončí Zmluvu pred dňom začatia poskytovania Služby alebo svojim konaním alebo nekonaním zmari začatie poskytovania Služby, je Užívateľ povinný zaplatiť spoločnosti cns náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je dohodnuté inak.

## SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

### Článok 15

#### Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify

15.1. Spoločnosť cns si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť tieto VOP a/alebo Tarifu v priebehu doby trvania Zmluvy.

15.2. V prípade podstatnej zmeny alebo doplnenia týchto VOP a/alebo Zmluvy a/alebo Tarify a/alebo iných Zmluvných dokumentov, spoločnosť cns oznámi Užívateľovi najmenej 1 mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, ak tieto zmeny neakceptuje, a to písomne alebo telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo službou krátkych správ (SMS); oznamovacia povinnosť spoločnosti cns je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

15.3. Ak Užívateľ nesúhlasí s podstatnou zmenou VOP a/alebo Zmluvy a/alebo Tarify a/alebo iných Zmluvných dokumentov, má právo od Zmluvy odstúpiť podľa podmienok dohodnutých v týchto VOP. Odstúpením od Zmluvy zo strany Užívateľa nie je dotknutý nárok spoločnosti cns na zaplatenie akýchkoľvek splatných pohľadávok (najmä nie však výlučne odplaty, poplatkov, zmluvnej pokuty, úrokov z omeškania, náhrady škody a i.) podľa týchto VOP a/alebo Zmluvy. V prípade, ak Užívateľ nevyužije svoje právo na odstúpenie v lehote určenej v týchto VOP a/alebo Zákone, VOP a/alebo Zmluva a/alebo Tarifa a/alebo iné Zmluvné dokumenty sa stanú záväznými pre Užívateľa dňom účinnosti určeným zo strany spoločnosti cns. V prípade zmeny Odplaty, má spoločnosť cns právo na úhradu Odplaty podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify, uvedené sa netýka Odplaty uhradenej riadne a včas za obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

Zmluvu a/alebo Tarifu počas doby viazanosti je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku, okrem prípadu, ak by zmena Zmluvy a/alebo Tarify bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu (týkajúcich sa aj výšky daní a/alebo poplatkov vzťahujúcich sa k poskytovaniu Služby) alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu EÚ.

### Článok 16

#### Zodpovednosť za škodu

16.1. Spoločnosť cns nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody najmä, - ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Užívateľom v Sieti internet,

- ktorá súvisí s bezpečnosťou prepravovaných správ,
- ktorá vznikla odstránením správy elektronickej pošty, v ktorej príslušný software identifikoval vírus alebo ju označil za spam,
- ak k jej vzniku došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť,
- ak k jej vzniku došlo v dôsledku dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby v súlade s týmito VOP,
- ktorá bola spôsobená akýmkoľvek Zariadením, ktoré nebolo použité v súlade s pokynmi spoločnosti cns,
- ktorá bola spôsobená nesprávnym použitím Zariadení spoločnosti cns,
- ak Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní poruchy.

16.2. Spoločnosť cns zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu cns spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom týmito VOP. Zodpovednosť spoločnosti cns za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a VOP je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Užívateľom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a VOP. Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností spoločnosti cns bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti.

16.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a vo VOP vznikne spoločnosti cns škoda, je túto škodu Užívateľ povinný spoločnosti cns v celej výške nahradiť.

16.4. V prípade, že Užívateľ hoci aj bez zavinenia poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve, vzniká spoločnosti cns nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, a to až do výšky 200 EUR, v závislosti od závažnosti porušenej povinnosti. Spoločnosť cns je zároveň oprávnená požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením akejkoľvek povinnosti Užívateľa. V prípade porušenia povinností Užívateľa uvedenej v bode 14.15 týchto VOP, vzniká spoločnosti cns nárok na zmluvnú pokutu vo výške, ktorá je pre príslušný druh zariadenia určená v aktuálnej Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezavahuje Užívateľa povinnosť vrátiť Zariadenia spoločnosti cns.

16.5. Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti cns, na Koncovom zariadení cns, ako aj Technickom zariadení cns, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odobratia týchto technických zariadení spoločnosťou cns alebo odovzdania týchto zariadení spoločnosti cns.

16.6. Spoločnosť cns nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 6 týchto VOP alebo nesplnením iných povinností a záväzkov uvedených v Zmluva a/alebo týchto VOP.

16.7. Spoločnosť cns nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou pevnej alebo mobilnej verejnej telekomunikačnej siete iného podniku poskytujúceho sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, prostredníctvom ktorej sa Užívateľ pripája na Sieť cns a Sieť internet.

16.8. Spoločnosť cns nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 8.1. týchto VOP.

## Článok 17 Doručovanie

17.1. Zmluvné strany sú povinné si navzájom oznámiť prípadnú zmenu identifikačných údajov bezodkladne, najneskôr do 7 dní odo dňa zmeny týchto údajov. Ak dôjde k zmene sídla, miesta podnikania či bydliska zmluvnej strany alebo telefónneho čísla alebo e-mailovej adresy, doručuje sa na poslednú známu adresu až do oznámenia zmeny druhej strane.

17.2. Každá prípadná poštová zásielka sa považuje za doručení, len čo ju adresát prevezme, alebo len čo ju pošta vrátila odosielateľovi ako nedoručiteľnú a adresát svojim konaním alebo opomenutím doručenie zmaril, poštová zásielka sa v tomto prípade považuje za doručení na tretí deň po jej odoslaní. Účinky doručenia nastanú aj vtedy, ak adresát doručenie zásielky odmietne.

17.3. Za rovnocenné doručovanie ako doručovanie poštou sa považuje aj doručovanie zo strany spoločnosti cns Užívateľovi elektronickou poštou na poslednú známu e-mailovú adresu Užívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj Faktúry v zmysle bod 11.7 a bodu 11.8 článku 11 VOP, upomienky, VOP, Tarifu, iné písomnosti posielané spoločnosťou cns faxom, krátkou správou (SMS) alebo elektronickou poštou sa považujú za riadne doručené Užívateľovi uplynutím 3 dní odo dňa ich odoslania Užívateľovi zo strany spoločnosti cns na jeho posledné známe telefónne, faxové číslo alebo e-mailovú adresu, a to aj v prípade, že písomnosť, informácia alebo správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Užívateľa. Užívateľ sa zaväzuje bezodkladne oznámiť spoločnosti cns, že mu Faktúra nebola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa, nie je spoločnosť cns povinná preukazovať odoslane tejto Faktúry a táto sa považuje za doručení.

## Článok 18

### Osobitné ustanovenia

18.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.

18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Užívateľ nesplní svoj splatný peňažný záväzok voči spoločnosti cns vyplývajúci zo Zmluvy a/alebo týchto VOP, a to ani po odoslaní druhej upomienky zo strany spoločnosti cns, pristúpi spoločnosť cns k jej vymáhaniu prostredníctvom spoločnosti Advokátska kancelária JUDr. Matúš Meheš s.r.o., so sídlom Nevädzova 6C, 821 01 Bratislava, IČO: 36 855 430, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 49658/B (ďalej aj ako „Advokátska kancelária“), kedy vzrastie pôvodný peňažný záväzok v dôsledku uplatnenia nároku Advokátskou kanceláriou. V prípade, ak užívateľ nesplní peňažný záväzok ani na základe predžalobnej výzvy odoslanej zo strany Advokátskej kancelárie, alebo ak sa nepodarí doručiť predžalobnú výzvu Užívateľovi, nie je to prekážkou podania návrhu na začatie súdneho konania na miestne a vecne príslušnom súde. V uvedenom prípade vzrastie pôvodný peňažný záväzok o súdny poplatok, trovy právneho zastúpenia a iné náklady spojené s vymáhaním pohľadávky v súdnom konaní prípadne exekučnom konaní.

18.3. Spoločnosť cns a Užívateľ sa dohodli, že právny vzťah týkajúci sa koncového zariadenia cns, ktoré využíva Užívateľ pri používaní Služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami § 663 a nasl. Občianskeho zákonníka upravujúcimi nájomnú zmluvu.

## Článok 19

### Telekomunikačné tajomstvo a ochrana osobných údajov

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

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

19.3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť alebo poskytnúť len za podmienok uvedených v Zákone.

19.4. Spoločnosť cns môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, spolupráce s inými podnikmi podľa Zákona a vypracovania zoznamu Užívateľov získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

19.5 Spoločnosť cns a iné podniky poskytujúce sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia či má podnik právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

19.6 Užívateľ dáva cns výslovný súhlas na spracovanie a uchovanie jeho osobných údajov uvedených v Objednávke a Zmluve, a to do doby, pokiaľ bude Užívateľ v platnom zmluvnom vzťahu so spoločnosťou cns. Na účely fakturácie úhrad, evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok, na účely vybavenia podaní Užívateľov, na uplatnenie práv alebo splnenie povinností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, je spoločnosť cns oprávnená viesť evidenciu údajov Užívateľov aj po ukončení zmluvného vzťahu.

## Článok 20

### Záverečné ustanovenia

20.1. Tieto VOP nadobudli platnosť a účinnosť dňa 30.4.2016.

20.2. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

20.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

20.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

20.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

20.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.

20.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.

20.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

20.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení

20.10. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si VOP pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto VOP v celom rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, a že tieto VOP spolu s podpísanou Zmluvou prevzal, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.