

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI ACTIVENET, s.r.o.**  
**NA POSKYTOVANIE VEREJNEJ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY**

**Článok I.**

**Úvodné ustanovenia**

- 1.1 **ActiveNet, s.r.o.**, Škultétyho 1 Bratislava 831 03, IČO: 36 773 760, zapísaná: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 45805/B (ďalej len „ActiveNet“) je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete Internet a ďalších služieb poskytovaných prostredníctvom siete ActiveNet na základe oznámenia o poskytovaní elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb Telekomunikačnému úradu SR;
- 1.2 **Účastník** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení s ActiveNet-om, čím akceptovala tieto Všeobecné podmienky a Cenník (ďalej len „Účastník“);
- 1.3 Tieto **Všeobecné podmienky** (ďalej len „Podmienky“) spolu s Cenníkom vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi ActiveNet-om a užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“);
- 1.4 Podpisom **Zmluvy** vzniká právny vzťah medzi ActiveNet-om a Užívateľom, na základe ktorého sa ActiveNet zaväzuje poskytovať dohodnuté služby a Užívateľ sa zaväzuje za tieto služby platiť dohodnutú odmenu a to všetko podľa podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach a v Cenníku;
- 1.5 Odkazy kdekoľvek v zmluve na ActiveNet alebo Užívateľa sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov, a nástupcov (či už zo zákona alebo inak) a povolených nadobúdateľov.

**Článok II.**

**Vymedzenie pojmov**

- 2.1 Pre účely Podmienok a Zmluvy sa definujú uvedené pojmy nasledovne:
- 2.2 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií;
- 2.3 **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body siete;
- 2.4 **Rozhranie** je:
- a) koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytujú pripojenie k sieti a v prípade siete zahrňajúcej spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou,
- b) rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájaciu cestu medzi rádiovými zariadeniami a jeho technické špecifikácie,
- c) rozhranie na prepojenie siete alebo pripojenie osobitných sietí a jeho technické špecifikácie.
- 2.5 **Cenník** je tarifa ActiveNetu, ktorá obsahuje úpravu cien jednotlivých poskytovaných služieb, bezplatnej služby a podmienok, podľa ktorých sa tieto uplatňujú. Ceny za jednotlivú službu uvedenú v Cenníku sú pre Účastníka záväzné pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak;
- 2.6 **Zákonom** podľa ktorého sa riadia právne vzťahy medzi ActiveNet-om a Používateľom upravené v Zmluve, Podmienkach a Cenníku je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“);
- 2.7 **Službou** sa rozumie zariadenie, poskytnutie, pripojenie, správa Siete ActiveNet a prenos vo forme videa, zvuku a elektronických dát na báze pripojenia prostredníctvom:
- a) prenášaného okruhu,
- b) širokopásmového pripojenia akým je bezdrôtové alebo DSL pripojenie,
- c) vytáčané pripojenie cez analógovú alebo ISDN linku,
- d) frame relay.
- Do Siete ActiveNet a do siete Internet, za úhradu, v kvalite, rozsahu a v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Cenníkom, ktoré poskytuje ActiveNet Účastníkovi;
- 2.8 **Sieť ActiveNet** je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorou ActiveNet poskytuje Účastníkovi Službu a to v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Cenníkom;
- 2.9 **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme videa, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj prídružené prostriedky a ktoré vytvára alebo je technologicou súčasťou Siete ActiveNet, alebo pomocou ktorého ActiveNet poskytuje Služby;
- 2.10 **Identifikačné údaje** Účastníka (ďalej len „identifikačné údaje“) sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, zamestnanie, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba;
- 2.11 **Osobné údaje** sú údaje definované podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov;
- 2.12 **Porucha** je stav kedy Účastník nemôže využívať Sieť

- 2.13 **ActiveNet**, alebo Služby, alebo tieto nespĺňajú parametre a kvalitu dohodnutú v Zmluve a Podmienkach. (stav, kedy Účastník nemôže užívať Službu vôbec, resp. stav, kedy Služba nedosahuje stanovené parametre);
- 2.14 **Zájemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o Služby poskytované ActiveNet-om a požiadala o uzavretie Zmluvy;
- 2.15 **Doplnkové služby** sú služby súvisiace s využívaním elektronickej pošty a poskytovaním priestoru na serveroch patriacich spoločnosti ActiveNet;
- 2.16 **Preberací protokol** je doklad, ktorým ActiveNet potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená;
- 2.17 **Prístupové meno a heslo** sú pridelené Účastníkovi a slúžia na overenie prístupu Účastníka pri prihlasovaní sa do fakturačného systému ActiveNetu;
- 2.18 **Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, radiaciach sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP;
- 2.19 **Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom;
- 2.20 **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov;
- 2.21 **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravídla elektronickej komunikácie. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie;
- 2.22 **Antispam** je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie);
- 2.23 **Nevyžiadaná prevádzka** na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzujú alebo obmedzujú používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.);
- 2.24 **Miesto pripojenia** Je miesto v ktorom bude umiestnené koncové zariadenie účastníka a/alebo koncové zariadenie ActiveNet;
- 2.25 **Fair Usage Policy „FUP“** sú zásady férového využívania služby, ktoré upravuje kapacitné limity využívania dátovo neobmedzených služieb tak, aby dochádzalo k rovnomernejšiemu využívaniu dostupnej kapacity prenosovej Siete ActiveNet všetkými zákazníkmi a tak sa zamedzilo zhoršeniu parametrov kvality služby jedného Účastníka v prospech druhých;
- 2.26 **Dĺžka zúčtovacieho obdobia** je jeden kalendárny mesiac. Zúčtovacie obdobia začínajú plynúť od prvého dňa zapojenia internetu a následného poskytnutia Služby.

**Článok III.**

**Druhy a popis Služby**

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje Službu podľa podmienok vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Podmienok;
- 3.2 Aktuálne informácie o druhu a rozsahu Služby sú uvedené v platnom Cenníku a sú verejne prístupné na [www.activenet.sk](http://www.activenet.sk).
- 3.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným používateľom prístupu do siete kdekoľvek na svete.
- Článok IV.**
- Práva a povinnosti ActiveNetu**
- 4.1 ActiveNet je povinný:
- a) uzavrieť zmluvu o pripojení (Zmluvu) s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle Zákona a čl. IV. bodu 4.2 c),
- b) v lehote jedenkrát do mesiaca predkladať Používateľovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytnutej Služby,
- c) oznámiť Účastníkovi každý plánovaný výpadok Služby, a to spôsobom a v lehote podľa ustanovení Zmluvy,
- d) viesť evidenciu identifikačných a iných osobných údajov všetkých Účastníkov Siete ActiveNet v zmysle (§ 55 ods. 1 písm. b) Zákona,
- e) poskytovať Účastníkovi služby špecifikované a dohodnuté v Zmluve v maximálne možnej kvalite, v rozsahu a spôsobom uvedených v Zmluve,
- f) zabezpečiť časovú dostupnosť poskytovanej Služby podľa ustanovení Zmluvy.
- 4.2 ActiveNet má právo:
- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu podľa Cenníka, ak jej vyúčtovanie doručí Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na sieti ActiveNet a na telekomunikačnom zariadení, preukázateľne spôsobenú Účastníkom,
- c) odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak:
- c.1) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,

- c.2) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, Podmienky najmä preto, že je dlžníkom ActiveNetu alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- c.3) zájemca nesúhlasí s Podmienkami,
- d) dočasne preruší alebo obmedzí poskytovanie Služby z dôvodu:
- d.1) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
- d.2) nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
- d.3) porušenia podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach, Cenníku zo strany Užívateľa,
- d.4) z dôvodov uvedených v Zmluve,
- e) odstrániť, prípadne zamedziť šírenie informácií, ktoré sa dostali na jeho servery a ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a Podmienok.
- 4.3 ActiveNet má právo využívať Fair Usage Policy (ďalej len „FUP“). Dátový limit je 1000GB/mesiac pre stiahnuté alebo odoslané dáta z internetu. Pri porušení týchto pravidiel je Poskytovateľ oprávnený znížiť porušujúcemu Účastníkovi prenosovú rýchlosť na 128kbit/s na dobu do konca nasledujúceho kalendárneho mesiaca v ktorom nastalo porušenie.

**Článok V.**

**Práva a povinnosti Účastníka**

- 5.1 Účastník je povinný:
- a) používať Službu v súlade so Zmluvou, s Podmienkami a s Cenníkom,
- b) platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
- c) používať iba Telekomunikačné zariadenia schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a spĺňajúce požiadavky ActiveNet,
- d) oznámiť po celý čas platnosti Zmluvy písomne ActiveNet:
- d.1) zmenu kontaktné osoby, zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takejto zmeny,
- d.2) zmenu identifikačných údajov ako aj osobných údajov, ako aj iné údaje týkajúce sa uzavretej Zmluvy a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takejto zmeny.
- e) Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy a týchto Podmienok,
- f) zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch počas údržby, servisu a iných zásahov do siete ako aj do siete ActiveNet uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti ActiveNet, nie je ActiveNet za takúto škodu zodpovedný a nie je povinný ju používateľovi nahradiť,
- g) poskytovať ActiveNet všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností ActiveNet, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, údržbe a oprave Telekomunikačných zariadení.
- 5.2 Účastník sa zaväzuje nezneužívať žiadanú zo služieb na:
- a) podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akéhokoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak nie len na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorským právam alebo do vlastných materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,
- b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
- c) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete ActiveNet,
- d) posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty („spamming“), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúce tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup,
- e) šírenie počítačových vírusov a iných nebezpečných aplikácií; Účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie koncového zariadenia pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete ActiveNet a siete Internet.
- 5.3 Účastník má právo na:
- a) uzavretie zmluvy s ActiveNet, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 odseku 1 písm. c) Zákona,
- b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
- c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby,

- ktoré nezavinil,
- d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých Službách, ak o to Účastník požiada,
- e) vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie dostupnosti Služby v čase ako je dohodnuté v Zmluve, v prípade, že je spôsobené ActiveNet-om; toto právo má Účastník uplatniť u ActiveNetu najneskôr do troch mesiacov po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k tomu došlo.
- 5.4 Účastník je povinný zabezpečiť aby služba internet, ktorú mu poskytuje ActiveNet, nebola zneužitá treťou stranou. V prípade aktívnych sieťových prvkov (switch, router, hub, access point) je nutné zabezpečiť aby nebolo možné pripojiť zariadenie tretej strany priamo ethernet-ovým káblom. V prípade bezdrôtového internet-u treba pripojenie zabezpečiť heslom.

#### Článok VI. Zmluvné podmienky

- 6.1 Zmluvou sa ActiveNet zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebný prístup k Sieti ActiveNet a poskytnúť súvisiace Služby v rozsahu, spôsobom a na základe podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach a Cenníku;
- 6.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 3 mesiace, ak v Zmluve nie je uvedené inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán;
- 6.3 Zmluva obsahuje podmienky, spôsob, rozsah pripojenia do Siete ActiveNet, ako aj špecifikáciu a vymedzenie poskytovanej Služby, miesto jej poskytovania a dohodnuté ceny za Službu, a to na základe cien uvedených v Cenníku. Doba trvania Zmluvy ako aj poskytovania Služby, môže byť v Zmluve dohodnutá inak ako je uvedené v Podmienkach;
- 6.4 Účastník je povinný pred podpisom Zmluvy uviesť ActiveNetu všetky požadované identifikačné údaje a predložiť doklady, ktorými tieto údaje preukazuje nevyhnutné k identifikácii Účastníka a určiť kontaktnú osobu, s ktorou bude ActiveNet komunikovať. Za Účastníka môže vystupovať a podpisovať iba oprávnená osoba;
- 6.5 Zmluva zaniká:
- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - dohodou účastníkov zmluvy,
  - odstúpením od zmluvy,
  - výpovedou,
  - ak tak ustanovuje osobitný predpis.

- 6.6 Účastník môže bez sankcií od Zmluvy odstúpiť ak mu ActiveNet
- oznámí zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - opakovane ani po reklamácii neposkytuje Služby v rozsahu a spôsobom podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
  - opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v dohodnutom čase.
- 6.7 ActiveNet môže od Zmluvy odstúpiť ak Účastník:
- opakovane neoprávnenne zasahuje do Telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil odmenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na Sieť ActiveNet zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky zákonných predpisov platných v Slovenskej republike týkajúcich sa týchto zariadení, alebo používa aké zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu ActiveNetu zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje ActiveNetu kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje ustanovenia a podmienky Zmluvy a Podmienok.
- 6.8 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Účastník povinný zaplatiť sankciu za predčasné vypovedanie Zmluvy vo výške uvedenej v Zmluve;
- 6.9 ActiveNet môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v Zmluve a Podmienkach dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak ActiveNet vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete ActiveNet, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením;
- 6.10 Výpovedná lehota je minimálne 30 (slovom: tridsať) dní a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia po doručení výpovede zmluvnej strane, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak;
- 6.11 Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči ActiveNetu v súvislosti so Zmluvou;
- 6.12 ActiveNet má právo na úhradu ceny za poskytovanie Služby podľa Zmluvy a Podmienok, bez ohľadu na to či Účastník skutočne využíval Službu.

#### Článok VII. Platobné podmienky

- 7.1 Účastník je povinný za Službu poskytovanú podľa Zmluvy a Podmienok platiť dohodnutú odmenu ActiveNetu a to na základe cien stanovených v Cenníku, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak. ActiveNet vystaví Účastníkovi faktúru za poskytnuté služby, ktorú je Účastník povinný uhradiť v lehote splatnosti;

- 7.2 Odmena sa považuje za uhradenú okamžikom jej pripísania na účet ActiveNetu;
- 7.3 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením odmeny má ActiveNet právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby zo Zmluvy a to až do doby uhradenia tejto odmeny Účastníkom. Za obdobie prerušenia poskytovania Služby z výške uvedených dôvodov nezaniká nárok ActiveNetu na plnú výšku odmeny za poskytovanie Služby dohodnutú v Zmluve;
- 7.4 V prípade omeškania so zaplatením odmeny je Účastník povinný zaplatiť ActiveNetu zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania až do zaplatenia;
- 7.5 Účastník sa zaväzuje zaplatiť poplatok 2,- Eur za každú upomienku zaslanú Účastníkovi v prípade jeho omeškania s platbou odmeny;
- 7.6 V prípade ak má Účastník preplatok v cene za poskytovanú Službu môže ActiveNet preplatok započítať na úhradu za ďalšie fakturačné obdobie. ActiveNet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky ActiveNetu a preplatky Účastníka s existujúcimi záväzkami Účastníka voči ActiveNetu, vrátane takých, ktoré ešte nie sú splatné alebo sú premlčané a to aj bez výslovného súhlasu Účastníka.

#### Článok VIII. Reklamačný poriadok

- 8.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu ActiveNet na:
- správnú výšku odmeny za Službu dohodnutú a poskytovanú podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka, ak sa Účastník domnieva, že výška odmeny vo faktúre za túto Službu bola vystavená nesprávne,
  - kvalitu Služby poskytovanú ActiveNet-om, ak sa Účastník domnieva, že táto nebola poskytovaná v súlade so Zmluvou a Podmienkami;
  - neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve.
- 8.2 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť písomne ActiveNetu v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré nebudú písomné alebo budú doručené po tejto lehote, nebudú ActiveNet-om akceptované;
- 8.3 V písomnej reklamacii Účastník uvedie identifikačné údaje, spolu s číslom Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasný a zrozumiteľný popis predmetu a dôvodu reklamácie;
- 8.4 ActiveNet rozhodne o reklamacii do 30 dní od jej doručenia na adresu ActiveNet. Rozhodnutie bude obsahovať stanovisko ActiveNetu k reklamacii, spolu s odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia. ActiveNet sa zaväzuje doručiť Účastníkovi písomné rozhodnutie do 14 dní od jeho vyhotovenia;
- 8.5 ActiveNet si vyhradzuje právo neuzať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením ustanovení 5.1c a 5.2 týchto Podmienok zo strany Účastníka;
- 8.6 Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytovanú Službu nemá pre Účastníka odkladný účinok na zaplatenie odmeny ActiveNetu v súlade so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom a Účastník je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti;
- 8.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby;
- 8.8 V prípade ak reklamácia bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, alebo sa ActiveNet dohodne s Účastníkom na inom spôsobe odškodnenia;
- 8.9 Ak cena mesačnej odmeny za poskytované Služby presiahne trojnásobok priemerného rozsahu Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je ActiveNet povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby;
- 8.10 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 8.8 Podmienok, ActiveNet má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady;

#### Článok IX. Odstraňovanie porúch

- 9.1 ActiveNet nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená ActiveNet-om zo Zmluvy. ActiveNet zodpovedá za vady poskytovanej telekomunikačnej služby po Rozhranie;
- 9.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom v rámci siete

- 9.3 Internet;
- 9.3 Poruchy Účastník nahlasuje telefonicky na číslo **02122 012 70**, alebo elektronicky ActiveNet na e-mail adresu **support@activenet.sk**. Pri ohlasovaní poruchy je Účastník povinný uviesť identifikačné údaje, číslo Zmluvy a jasný a zrozumiteľný popis poruchy. ActiveNet potvrdí elektronicky Účastníkovi prijatie ohlásenia poruchy;
- 9.4 V prípade, ak nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný ActiveNet, je ActiveNet povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy najneskôr do 10 hodín od nahlásenia poruchy Účastníkom a odstrániť takúto poruchu v lehote do 24 hodín od začatia prác, pokiaľ odstránenie poruchy spočíva v jeho personálnych a technických kapacitách. Uvedené časové limity na odstraňovanie porúch platia v prípade, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak;
- 9.5 V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný ActiveNet, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady ActiveNetu.

#### Článok X. Ochrana údajov Užívateľa

- 10.1 Podpisom Zmluvy Účastník udeľuje ActiveNetu súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov o sebe za účelom poskytovania Služby a prevádzkovania Siete ActiveNet na základe Zmluvy a Podmienok a na spracovanie a zaradenie týchto údajov do príslušných databáz ActiveNetu. Tento súhlas udeľuje Účastník v rozsahu Zákona ako aj zákona č.428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov;
- 10.2 ActiveNet použije údaje uvedené v ods. 10.1 iba pre účely a v rozsahu Zákona a to po dobu existencie zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a ActiveNet-om. Po skončení tohto vzťahu je ActiveNet ich povinný zlikvidovať s výnimkou uchovania evidencie, ktorú povolí Zákon;
- 10.3 ActiveNet sa zaväzuje zabezpečiť náležitú ochranu identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov Účastníka v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to najmä Zákona a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov. Poskytnutie uvedených údajov tretím osobám je možné iba v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v rozsahu a v súlade s týmto predpisom;
- 10.4 Účastník súhlasí, že v prípade ak bude v omeškani s úhradou odmeny a iných záväzkov po dobu viac ako 90 dní, je ActiveNet oprávnený poskytnúť identifikačné a osobné údaje Účastníka tretej osobe, ktorá sa špecializuje na správu a vymáhanie pohľadávok. Táto tretia osoba bude oprávnená zastupovať ActiveNet v správe a vymáhaní pohľadávok podľa zmluvy uzatvorenej s ActiveNet-om.

#### Článok XI. Zodpovednosť za škodu

- 11.1 ActiveNet zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, alebo neposkytnutím Služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami a to len do časti ceny podľa Cenníka alebo Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Účastníkovi poskytovaná Služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo Služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami, ak takto spôsobenú škodu preukázateľne spôsobil ActiveNet;
- 11.2 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia, alebo Siete ActiveNet prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Telekomunikačného zariadenia alebo ak Účastník poruší ods. 5.1c a 5.2 týchto Podmienok;
- 11.3 ActiveNet nenesie zodpovednosť za stratu zisku, ani za akékoľvek iné ekonomické, priame, nepriame, alebo následné škody vzniknuté Účastníkovi a súvisiace s poskytovaním Služby na základe Zmluvy, Podmienok alebo Cenníka;
- 11.4 ActiveNet a Účastník zodpovedajú za nimi spôsobenú škodu v dôsledku porušenia povinností a ustanovení Zmluvy, Podmienok, Cenníka a Zákona, ako aj iných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. ActiveNet ani Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

#### Článok XII. Oznamovanie

- 12.1 Všetky písomné dokumenty, ktoré si budú ActiveNet a Účastník doručovať na základe Zmluvy, Podmienok alebo Zákona sú uvedené zmluvné strany povinné doručiť osobne, alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo na poštovú adresu spoločnosti ActiveNet.
- 12.2 Písomnosti sa považujú za doručené okamihom doručenia písomnosti zmluvnej strane, ak sú doručené spôsobom a na adresu podľa Čl. 12 bodu 12.1. týchto Podmienok;
- 12.3 Osoby oprávnené prebrať písomné dokumenty zmluvnej strany sú členovia štatutárnych orgánov, alebo osoby splnomocnené štatutárnymi orgánmi na preberanie písomných dokumentov;
- 12.4 V prípade informovania Účastníka o technickom stave poskytovania Služieb, alebo o plánovanom prerušení poskytovania Služieb podľa Zmluvy môže ActiveNet použiť aj elektronickú poštu a zaslať takúto informáciu na e-mailovú adresu, ktorú uvedol Účastník v Zmluve.

**Článok XIII.****Zmeny Podmienok a Cenníka**

- 13.1 ActiveNet si vyhradzuje právo Podmienky a Cenník kedykoľvek zmeniť, alebo ich doplniť;
- 13.2 V prípade takejto zmeny, alebo ich doplnenia je ActiveNet povinný ohlásiť túto zmenu alebo doplnenie Užívateľovi najneskôr 30 dní vopred;
- 13.3 Účastník má právo v dôsledku takejto zmeny, alebo doplnenia odstúpiť od Zmluvy. Účastník doručí písomné odstúpenie od Zmluvy ActiveNetu a to najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti takýchto zmien;
- 13.4 Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti zmien alebo doplnenia Podmienok alebo Cenníka;
- 13.5 Podmienky platia po celú dobu platnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou medzi ActiveNet a Účastníkom a aj po jeho skončení, až do doby konečného vyrovnania všetkých nárokov a záväzkov z neho vyplývajúcich.

**Článok XIV.****Mlčanlivosť**

- 14.1 ActiveNet a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám;
- 14.2 ActiveNet a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení má Účastník právo Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s písomným súhlasom ActiveNetu.

**Článok XV.****Riešenie sporov**

- 15.1 ActiveNet a Účastník sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vyplývajú zo Zmluvy, Podmienok a Cenníka budú riešiť vzájomnými rokovacími, aby tak predišli prípadným súdnym sporom;
- 15.2 Právne vzťahy Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**Článok XVI.****Záverčné ustanovenia**

- 16.1 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, Podmienok alebo Cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Účastník a ActiveNet toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho strany boli použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného. Namiesto neplatných ustanovení tejto Zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu tejto Zmluvy;
- 16.2 Podmienky sa vyhotovujú v dvoch rovnopisoch. Po podpise Zmluvy obdrží Účastník a ActiveNet po jednom rovnopise, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak;
- 16.3 Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka a pre Účastníka a ActiveNet sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy;
- 16.4 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):
- Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu rýchlosť potrebná na to, aby Služba internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Služby internetového prístupu rovná hodnote 40% Maximálnej rýchlosti.
  - Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. 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 (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.
  - Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
  - Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downstreamu ako množstvo prijatých dát a v prípade Upstreamu ako množstvo odoslaných dát).
  - Uvedené 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 kapacit serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj vzdialenosť Účastníka od uzla Siete – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov, zapojených na rovnakom káblovom zväzku; čím viac Účastníkov zdieľa

šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

g) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach.

h) Počet zákazníkov zapojených na rovnakom káblovom zväzku – zákazníci na jednom káblovom zväzku zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

1) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby Internet 4/1 (Download 4 Mbit/s a Upload 1 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 5,6 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 23,4 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 40 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 10 sekúnd

2) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby Internet 8/2 (Download 8 Mbit/s a Upload 2 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 2,8 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 11,7 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 20 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 5 sekúnd

3) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby Internet 16/4 (Download 16 Mbit/s a Upload 4 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 1,4 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 5,85 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 10 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 2,5 sekundy

- 16.5 Tieto Podmienky boli vypracované spoločnosťou ActiveNet, s.r.o. a sú platné od 30.4.2016