

Všeobecné podmienky spoločnosti netIQ s. r. o. na poskytovanie služby prístupu do siete Internet vydané podľa § 41 a nasl. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

ČASŤ I
Všeobecné ustanovenia

§ 1
Úvodné ustanovenia

Spoločnosť netIQ s.r.o., so sídlom Oľšavka 40, 053 61, IČO 36 571 334, zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Košice I, v oddieli Sro, vo vložke 14023/V (ďalej len spoločnosť netIQ alebo Podnik) vydáva za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o pripojení do siete netIQ a poskytovaní služby prístupu do siete Internet uzavretej medzi spoločnosťou netIQ a fyzickou alebo právnickou osobou tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prístupu do siete Internet (ďalej len Všeobecné podmienky).

§ 2
Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- „**Žiadateľ**“ - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Podnik o uzavretie Zmluvy. Požiadaním o uzavretie Zmluvy sa rozumie vyplnenie a podpísanie Zmluvy na tlačive Podniku, a jeho doručenie Podniku.
- „**Účastník**“ - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení a poskytovaní služieb siete netIQ.
- „**Zmluva**“ - je Zmluva o pripojení a poskytovaní služieb siete netIQ, uzavretá medzi Účastníkom a Podnikom.
- „**Cenník**“ - je dokument, obsahujúci ceny za jednotlivé služby a ďalšie údaje podľa zákona 351/2011 Z.z.
- „**Objednávkový formulár**“ - je záznam o prácach vykonaných v prospech Účastníka a o zariadeniach odovzdaných Účastníkovi. Formulár vyplní Podnikom poverená osoba a potvrdí Účastník, alebo ním poverená osoba bezprostredne po dokončení odovzdávaných prác, alebo pri odovzdaní zariadení. Objednávkový formulár je podkladom pre fakturáciu a zmluvu.
- „**Rozhranie**“ - je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Rozhraním môže byť tiež rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi rádiovými zariadeniami (§2 ods. 3 zákona 351/2011 Z.z.)
- „**Zákaznícka linka**“ - je telefonická linka podniku, ktorá slúži na prijímanie požiadaviek od Účastníkov a ich efektívne rozdeľovanie a sledovanie. Telefónne číslo a podrobnosti o prevádzke zákazníckej linky určuje Reklamačný poriadok.
- „**Zákaznícky portál**“ - je www aplikácia, na ktorej si na základe prideleného prístupového mena a hesla môže Účastník aktivovať, nastavovať a deaktivovať služby, kontrolovať úhrady, či nájsť aktuálne informácie k poskytovaným službám. Je prevádzkovaná na adrese <http://www.netiq.sk>
- „**TCP/IP**“, „**IP adresa**“, „**MAC adresa**“, „**Ethernet**“, „**RJ45**“ a podobne sú zaužívané technické termíny, definované v príslušných medzinárodných technických formách a dokumentoch

ČASŤ II
Služba netIQ Internet

- (1) Spoločnosť netIQ poskytuje služby v členení podľa užívateľských programov a doplnkových služieb. Podrobné informácie o druhu, podmienkach a rozsahu poskytovaných služieb sú uvedené v cenníku.
- (2) Spoločnosť netIQ poskytuje služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť netIQ umožňuje.
- (3) Súčasťou poskytovania služby nie je dodávka koncového zariadenia, ak nie je v zmluve o pripojení alebo jej dodatku dohodnuté inak.

ČASŤ III
Zmluvný vzťah medzi Spoločnosťou netIQ a užívateľom

§ 1
Zmluva o pripojení

- (1) Spoločnosť netIQ poskytuje službu netIQ Internet na základe zmluvy o pripojení uzavretej v písomnej forme medzi Spoločnosťou netIQ a užívateľom. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje zákon o elektronických komunikáciách; podrobnosti o nich upravuje zmluva o pripojení, Všeobecné podmienky a cenník.
- (2) Zmluvou o pripojení sa Spoločnosť netIQ zaväzuje užívateľovi zriadiť koncový bod, pripojiť jeho koncové zariadenie alebo koncové zariadenia na sieť netIQ a sprístupniť a poskytovať užívateľovi dohodnuté služby; užívateľ sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie koncového bodu, za pripojenie na sieť netIQ a za poskytovanie dohodnutých služieb.
- (3) Podstatnými náležitosťami zmluvy o pripojení sú dohodnutý druh služieb, miesto ich poskytovania, doba, po ktorú sa budú poskytovať a cena. Ak doba poskytovania služby nie je v zmluve o pripojení určená, platí, že sa bude poskytovať na dobu neurčitú. Ak cena za služby nie je určená v zmluve o pripojení, platí, že sa na ňu vzťahuje cenník.

§ 2

Uzavretie zmluvy o pripojení

- (1) Spoločnosť netIQ uzavrie zmluvu o pripojení, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie, s každým záujemcom, ktorý:
 - a) požiada o uzavretie zmluvy o pripojení,
 - b) pristúpi na podmienky zmluvy o pripojení, Všeobecné podmienky a cenník,
 - c) predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, adresu trvalého pobytu alebo sídla na území Slovenskej republiky, prípadne kontaktnú adresu, oprávnenie používať nehnuteľnosť na adrese uvedenej v zmluve o pripojení ako miesto poskytovania služby a ďalšie doklady požadované Spoločnosťou netIQ.
- (2) Spoločnosť netIQ má právo odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak:
 - a) jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - b) koncové zariadenie neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie služby,
 - c) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať podmienky zmluvy o pripojení, pretože je dlžníkom spoločnosti netIQ alebo iného telekomunikačného podniku alebo ak Spoločnosť netIQ alebo iný telekomunikačný podnik už v minulosti z tohto dôvodu odstúpil od zmluvy s ním,
 - d) záujemca nepristúpi na podmienky zmluvy o pripojení, Všeobecné podmienky alebo cenník,
 - e) záujemca nepredloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, adresu trvalého pobytu alebo sídla na území Slovenskej republiky, prípadne kontaktnú adresu, oprávnenie používať nehnuteľnosť na adrese uvedenej v zmluve o pripojení ako miesto poskytovania služby alebo ďalšie doklady požadované Spoločnosťou netIQ.
- (3) Zmluva o pripojení môže byť uzavretá len s jedným užívateľom.
- (4) užívateľ podpisuje zmluvu o pripojení priamo, alebo prostredníctvom splnomocneného alebo zákonného zástupcu. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať sa písomným splnomocnením s overeným podpisom užívateľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa právoplatným rozhodnutím príslušného štátneho orgánu.
- (5) Zmluva o pripojení je uzatvorená dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Zmluva o pripojení je vyhotovená dvojmo.
- (6) Zmluva o pripojení nadobúda platnosť a účinnosť v deň jej uzatvorenia.

§ 3

Zmena predmetu zmluvy o pripojení

- (1) Zmenu alebo sprístupnenie služieb podľa aktuálnej ponuky spoločnosti netIQ, zmenu počtu pripojených koncových zariadení, prípadne iné zmeny podmienok poskytovania služieb podľa zmluvy o pripojení je možné uskutočniť na základe dohody oboch zmluvných strán. Zmluvu o pripojení je možné takto meniť buď formou písomného dodatku k zmluve o pripojení, alebo, ak nie je v zmluve o pripojení, všeobecných podmienkach alebo cenníku vyžadovaná písomná forma aj prostredníctvom systému môj netIQ.
- (2) užívateľ je oprávnený požiadať o zmenu zmluvy o pripojení kedykoľvek počas platnosti zmluvy o pripojení.
- (3) Písomná forma dodatku k zmluve o pripojení sa vyžaduje:
 - a) v súvislosti so sprístupnením služieb, poskytovanie ktorých vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolených služieb,
 - b) v súvislosti so zmenou počtu pripojených koncových zariadení.
- (4) Písomná forma dodatku k zmluve o pripojení sa nevyžaduje:
 - a) v súvislosti so zmenou adresy trvalého pobytu alebo sídla užívateľa, alebo jeho identifikačných údajov,
 - b) v súvislosti so zmenou sídla spoločnosti netIQ,
- (5) v súvislosti so zmenou alebo sprístupnením služieb, ktoré je možno aktivovať v systéme môj netIQ.
- (6) Písomná forma dodatku k zmluve o pripojení sa tiež nevyžaduje v súvislosti so zmenou všeobecných podmienok alebo cenníka. V takomto prípade je dodatok k zmluve o pripojení platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

§ 4

Zmena v osobe užívateľa

- (1) K zmene v osobe užívateľa môže dôjsť len na základe písomného dodatku k zmluve o pripojení, podpísaného užívateľom, ktorý postupuje všetky práva a záväzky zo zmluvy o pripojení, novým užívateľom, ktorý tieto práva a záväzky nadobúda a Spoločnosťou netIQ.
- (2) Podmienkou uzavretia dodatku k zmluve o pripojení, ktorým sa mení osoba užívateľa je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej zmluvy o pripojení sú voči spoločnosti netIQ uhradené všetky splatné ceny za služby poskytnuté užívateľovi a nový užívateľ spĺňa všetky podmienky podľa § 2 časti III všeobecných podmienok.
- (3) Na uzavretie dodatku k zmluve o pripojení v súvislosti so zmenou v osobe užívateľa nemá užívateľ právny nárok.
- (4) užívateľ môže právo používať službu previesť na tretiu osobu len so súhlasom spoločnosti netIQ.

§ 5

Zmena všeobecných podmienok a cenníka

- (1) Spoločnosť netIQ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu užívateľa Všeobecné podmienky alebo cenník.
- (2) Spoločnosť netIQ je povinná oboznámiť užívateľa o zmene všeobecných podmienok najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny všeobecných podmienok zverejnením na www.netiq.sk. Ak užívateľ nesúhlasí so zmenou všeobecných podmienok, má právo vypovedať zmluvu o pripojení najneskôr do dátumu oznámeného nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok.
- (3) Spoločnosť netIQ je povinná oboznámiť užívateľa o zmene cien služieb zverejnením na www.netiq.sk. Spoločnosť netIQ je povinná písomne oboznámiť užívateľa o zvýšení ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny cien služieb. Ak užívateľ nesúhlasí so zvýšením ceny služieb, má právo vypovedať zmluvu o pripojení najneskôr do dátumu oznámeného nadobudnutia platnosti a účinnosti nového cenníka. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nového cenníka.
- (4) Spoločnosť netIQ je povinná oboznámiť užívateľa o úprave alebo doplnení užívateľských programov, ktoré sú obsiahnuté v cenníku. O zmene, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby, bez jej nahradenia rovnocennou, alebo cenovo výhodnejšou službou je Spoločnosť netIQ povinná užívateľa oboznámiť najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti takejto zmeny. Ak užívateľ nesúhlasí so zmenou v programe, má právo vypovedať zmluvu o pripojení najneskôr do dátumu oznámeného nadobudnutia platnosti a účinnosti nového cenníka. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti takejto zmeny.
- (5) Spoločnosť netIQ je oprávnená dočasne zmeniť ceny služieb oproti cenám, ktoré sú uvedené v cenníku, prípadne zaviesť aj iné služby, ktoré nie sú uvedené v cenníku, a to v rozsahu a za podmienok upravených v písomných dodatkoch k zmluve o pripojení, ktoré sa uzatvárajú s užívateľom v súvislosti s časovo obmedzenými obchodnými ponukami spoločnosti netIQ.

§ 6

Zánik zmluvy o pripojení

- (1) Zmluva o pripojení zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva o pripojení uzavretá,
 - b) vzájomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou zo strany užívateľa alebo spoločnosti netIQ,
 - d) zrušením,
 - e) smrťou alebo zánikom užívateľa.
- (2) Zánikom zmluvy o pripojení nezaniká povinnosť užívateľa uhradiť cenu za poskytnuté služby.
- (3) Cena za zriadenie koncového bodu a iné jednorazové platby sú pri zániku zmluvy o pripojení nevratné.
- (4) Zmluva o pripojení uzavretá na dobu určitú zaniká ku dňu, ktorý je v zmluve o pripojení určený ako deň zániku zmluvy.
- (5) Zmluva o pripojení zaniká písomnou dohodou zmluvných strán, ak zmluva o pripojení alebo dodatok k nej neustanovuje inak.
- (6) užívateľ môže vypovedať zmluvu o pripojení písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- (7) Spoločnosť netIQ môže vypovedať zmluvu o pripojení písomnou výpoveďou:
 - a) ak užívateľ nezaplatil splatnú cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní odo dňa doručenia upomienky,
 - c) ak užívateľ neoprávnené zasiahne do zariadenia siete netIQ, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - d) ak užívateľ pripojí na sieť netIQ koncové zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená, a ani na výzvu spoločnosti netIQ ho neodpojí,
 - e) ak užívateľ používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti netIQ kontrolu jej používania a to najmä: ak užívateľ poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním služby, ak užívateľ používa službu protiprávnym spôsobom, ak užívateľ používa službu v rozpore so zmluvou o pripojení, všeobecnými podmienkami alebo cenníkom.
 - f) ak nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
- (8) Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- (9) užívateľ je oprávnený zrušiť platnosť zmluvy o pripojení formou písomného odstúpenia od zmluvy o pripojení v prípade, že Spoločnosť netIQ neposkytuje služby po dobu dlhšiu ako 30 dní.

(10) Spoločnosť netIQ má právo zrušiť platnosť zmluvy o pripojení formou písomného odstúpenia od zmluvy o pripojení s užívateľom v prípade, že:

- a) Užívateľ nezaplatil poplatok za zriadenie koncového bodu v lehote dohodnutej pri uzatvorení zmluvy o pripojení,
- b) užívateľ vstúpil do likvidácie,
- c) na užívateľa alebo jeho majetok bol vyhlásený konkurz,
- d) na užívateľa alebo jeho majetok bola uvalená nútená správa, nariadená daňová alebo iná exekúcia.

(11) Odstúpením sa zmluva o pripojení ruší dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bolo písomne oznámenie o odstúpení doručené druhej zmluvnej strane.

(12) Zmluva o pripojení zaniká smrťou užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho a právoplatným zánikom užívateľa, ktorý je právnickou osobou.

ČASŤ IV **Práva a povinnosti zmluvných strán**

§ 1 **Práva spoločnosti netIQ**

- (1) Spoločnosť netIQ má právo na odmietnutie uzavretia zmluvy o pripojení s užívateľom v súlade so všeobecnými podmienkami.
- (2) Spoločnosť netIQ má právo na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, administratívnych a iných poplatkov podľa cenníka v lehote splatnosti podľa všeobecných podmienok.
- (3) Spoločnosť netIQ má právo na náhradu škody spôsobenej užívateľom na sieti netIQ a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti netIQ.
- (4) Spoločnosť netIQ má právo na dočasné prerušenie poskytovania služieb užívateľovi z dôvodu:
 - a) zneužívania služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní odo dňa doručenia upomienky a to až do zaplatenia splatnej ceny alebo do zániku zmluvy o pripojení,
- (5) Spoločnosť netIQ má právo na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb užívateľovi z dôvodu plánovanej údržby, opráv alebo rozširovania siete netIQ, alebo z iných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov. Spoločnosť netIQ obnoví poskytovanie služieb po odstránení príčin dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb.
- (6) Spoločnosť netIQ má právo vykonať zmeny v sieti netIQ za predpokladu, že takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

§ 2 **Povinnosti spoločnosti netIQ**

- (1) Spoločnosť netIQ je povinná predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné.
- (2) Spoločnosť netIQ je povinná na žiadosť užívateľa za cenu stanovenú v cenníku na jeho náklady zablockovať prístup k službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, ak je to technicky možné,
- (3) Spoločnosť netIQ je povinná vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia zo strany spoločnosti netIQ. Toto právo musí užívateľ uplatniť v spoločnosti netIQ bezodkladne najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného zúčtovacieho obdobia, inak toto právo zaniká.
- (4) Spoločnosť netIQ je povinná pokiaľ možno vopred a včas oznámiť užívateľovi buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom (prostreníctvom oznamu na www.netiq.sk) obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb.
- (5) Spoločnosť netIQ je povinná poskytovať informácie o zavedení, zmene alebo zrušení služieb alebo zmenených podmienkach pre ich poskytovanie.

§ 3

Práva užívateľa

- (1) užívateľ má právo na uzavretie zmluvy o pripojení so Spoločnosťou netIQ v súlade so všeobecnými podmienkami a na poskytovanie služieb v rozsahu dohodnutom v zmluve o pripojení a všeobecných podmienkach a za cenu podľa cenníka.
- (2) užívateľ má právo na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti netIQ, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve spoločnosti netIQ, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ.
- (3) užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia zo strany spoločnosti netIQ. Toto právo musí užívateľ uplatniť v spoločnosti netIQ bezodkladne najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného účtovacieho obdobia, inak toto právo zaniká.
- (4) užívateľ má právo na reklamáciu správnosti úhrad a kvality poskytnutej služby.
- (5) užívateľ má právo písomne požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služby, maximálne však dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní maximálne tri mesiace, pričom medzi dvomi takýmito prerušeniami musí uplynúť aspoň jeden mesiac.
- (6) užívateľ má právo písomne požiadať o zmenu miesta poskytovania služby v rámci oblasti, v ktorej Spoločnosť netIQ poskytuje službu. Ak v novom mieste inštalácie nie je zriadený koncový bod, užívateľ je povinný zaplatiť cenu za zriadenie koncového bodu podľa cenníka. Spoločnosť netIQ má právo žiadosť o zmenu miesta poskytovania služby zamietnuť.

§ 4

Povinnosti užívateľa

- (1) užívateľ je povinný používať službu iba v súlade so zmluvou o pripojení, všeobecnými podmienkami a cenníkom, najmä však v súlade s § 5 tejto časti všeobecných podmienok.
- (2) užívateľ je povinný zaplatiť cenu za zriadenie pripojenia a platiť cenu za poskytnuté služby v súlade so zmluvou o pripojení, všeobecnými podmienkami a cenníkom.
- (3) užívateľ je povinný používať výlučne koncové zariadenia, ktorých technická spôsobilosť bola schválená príslušným úradom Slovenskej republiky.
- (4) užívateľ je povinný pri zriaďovaní koncového bodu oznámiť spoločnosti netIQ všetky jemu známe skryté vedené silnoprúdové, plynové, vodovodné a iné rozvody a zariadenia.
- (4) Užívateľ je povinný zabezpečiť prístup ku koncovému bodu (zariadeniu) za účelom servisných zásahov spoločnosti netIQ.
- (6) užívateľ je povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti netIQ poruchu alebo inú závažnú skutočnosť, ktorá vznikla na sieti netIQ a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní.
- (7) užívateľ je povinný bezodkladne oznámiť po celú dobu platnosti zmluvy o pripojení spoločnosti netIQ zmeny identifikačných údajov užívateľa, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla užívateľa, jeho kontaktnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, ICO, DIC.
- (8) užívateľ je povinný zabezpečiť utajenie hesla k účtu užívateľa a neposkytnúť ho tretej osobe.

§ 5

Zneužívania služby netIQ Internet

Za zneužívanie služby sa považuje najmä:

- a) sprostredkovanie prístupu k službe tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti netIQ; užívateľ je oprávnený umožniť bezodplatné využívanie služby na svojom koncovom zariadení blízkym osobám v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka,
- b) pripojenie väčšieho počtu koncových zariadení ako je stanovené v zmluve o pripojení,
- c) používanie služby spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti netIQ kontrolu jej používania,
- d) používanie služby protiprávnym spôsobom, najmä v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- e) používanie služby spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže,
- f) používanie služby spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania,
- g) narušanie integrity siete netIQ alebo siete Internet.

ČASŤ V

Cena služieb a platobné podmienky

- (1) Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie služieb Spoločnosťou netIQ sú uvedené v cenníku v členení podľa užívateľských programov a doplnkových služieb.
- (2) Pre určenie výšky ceny poskytnutých služieb užívateľovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb užívateľovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti netIQ. Spoločnosť netIQ má právo na zaplatenie ceny za poskytovanie služieb podľa zmluvy o pripojení bez ohľadu na to, či užívateľ služby skutočne využíval. užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

- (3) Spoločnosť netIQ uskutočňuje vyúčtovanie všetkých cien za poskytované služby užívateľovi pravidelne, jedenkrát za kalendárny mesiac. Toto obdobie je zúčtovacím obdobím užívateľa.
- (4) Spoločnosť netIQ má právo požadovať platbu za požadované alebo poskytnuté služby vopred.
- (5) Spoločnosť netIQ po skončení zúčtovacieho obdobia vystaví užívateľovi daňový doklad – faktúru, ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých služieb počas zúčtovacieho obdobia, vrátane zaplatených preddavkov a záloh užívateľom. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia.
- (6) užívateľ zodpovedá za to, že úhrada ceny za požadované alebo poskytnuté služby vyúčtované vo faktúre doručenej na posledne známu fakturačnú adresu užívateľa bude uskutočnená v lehote splatnosti. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu.
- (7) Záväzok užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet spoločnosti netIQ.
- (8) Spoločnosť netIQ má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % zo splatnej ceny poskytnutej služby užívateľovi za každý začatý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- (9) V prípade súdneho vymáhania dlžnej ceny za požadované alebo poskytnuté služby užívateľovi má Spoločnosť netIQ nárok na zaplatenie trov súdneho, prípadne exekučného konania a trov právneho zastúpenia.

ČASŤ VI

Telekomunikačné tajomstvo a ochrana osobných údajov

§ 1

Telekomunikačné tajomstvo

- (1) Predmetom telekomunikačného tajomstva sú informácie a dáta prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb. Takisto sú to aj mená a adresné údaje komunikujúcich strán a prevádzkové doklady spoločnosti netIQ.
- (2) Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len osobe, ktorej sa týka, štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa osobitných predpisov.
- (3) Spoločnosť netIQ je povinná pri tvorbe, prijímaní, spracúvaní, uchovávaní, vysielaní a distribúcii informácií a dát zabezpečiť ich ochranu pred zneužitím. Zakazuje sa nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom elektronických komunikačných sietí inými osobami, ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s užívateľom elektronickej komunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov. Zákaz sa nevzťahuje na informácie v súvislosti s komunikáciou, ktorá je podrobne upravená v zákone o elektronických komunikáciách.
- (4) Spoločnosť netIQ je oprávnená na ochranu svojej činnosti vzájomne si poskytovať s inými telekomunikačnými podnikmi nevyhnutné údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb odcudzujúcich koncové telekomunikačné zariadenia.
- (5) Spoločnosť netIQ nezodpovedá za ochranu prenášaných informácií a dát, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielenia alebo v mieste príjmu.

§ 2

Ochrana osobných údajov

- (1) užívateľ podpisom zmluvy o pripojení udeľuje spoločnosti netIQ súhlas na spracúvanie osobných údajov užívateľa v informačnom systéme spoločnosti netIQ a to jednak pre účely zmluvy o pripojení, ako aj za účelom informovania užívateľa o službách spoločnosti netIQ, vykonávania prieskumov spokojnosti so službami a inými aktivitami súvisiacimi so zmluvou o pripojení, pričom uvedené činnosti môže Spoločnosť netIQ vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.
- (2) Spoločnosť netIQ bude nakladať s osobnými údajmi užívateľa v súlade s osobitnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
- (3) užívateľ berie na vedomie, že vzhľadom na účel zmluvy o pripojení je udelenie súhlasu so spracúvaním jeho osobných údajov neodvolateľné počas platnosti zmluvy o pripojení. Na základe zákona o ochrane osobných údajov. Spoločnosť netIQ nie je oprávnená po zániku zmluvy o pripojení až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných právnych predpisoch zlikvidovať osobné údaje užívateľa, aj keď o to písomne požiada.

ČASŤ VII

Rozsah zodpovednosti za škodu

§ 1

Rozsah zodpovednosti spoločnosti netIQ

- (1) Spoločnosť netIQ zodpovedá užívateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností vyplývajúcich zo zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v zmluve o pripojení a vo všeobecných podmienkach.

(2) Spoločnosť netIQ je povinná v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá podľa zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok, nahradiť užívateľovi skutočnú škodu v rozsahu určenom vo všeobecných podmienkach, nie ušlý zisk. Spoločnosť netIQ je podľa vlastného výberu oprávnená nahradiť užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do pôvodného stavu.

(3) Zodpovednosť spoločnosti netIQ za škody spôsobené nekvalitným poskytnutím služby je obmedzená na povinnosť vrátiť užívateľovi pomernú časť zaplatenej ceny za službu za čas jej nekvalitného poskytnutia, prípadne pomerne znížiť cenu za službu za čas jej nekvalitného poskytnutia.

(4) Spoločnosť netIQ nezodpovedá užívateľovi za škody spôsobené:

- a) udalosťami, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa obchodného zákonníka,
 - b) telekomunikačným zariadením, ktoré je vo vlastníctve spoločnosti netIQ a prostredníctvom ktorého je služba poskytovaná za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany spoločnosti netIQ,
 - c) telekomunikačným zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve spoločnosti netIQ a prostredníctvom ktorého je služba poskytovaná,
 - d) používaním neschváleného alebo nefunkčného koncového zariadenia,
 - e) nesprávnym alebo nedovoleným používaním koncového zariadenia,
 - f) obsahom prepravovaných správ,
 - g) prenosom dát a informácií prostredníctvom siete Internet,
 - h) nesprávnym alebo nedovoleným používaním služby,
 - i) prezradením užívateľského mena a hesla,
 - j) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov užívateľom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla užívateľa,
 - k) poškodením alebo stratou dát užívateľa pri odstraňovaní poruchy alebo pri údržbe siete netIQ,
 - l) konaním užívateľa alebo neposkytnutím súčinnosti, na ktorú bol užívateľ povinný na základe zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok.
- (5) užívateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením povinností užívateľa stanovených právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

§ 2

Rozsah zodpovednosti užívateľa

(1) užívateľ zodpovedá spoločnosti netIQ za škodu spôsobenú porušením povinností vyplývajúcich zo zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok, najmä za škodu spôsobenú:

- a) použitím neschváleného alebo nefunkčného koncového zariadenia,
- b) nesprávnym alebo nedovoleným používaním koncového zariadenia,
- c) nesprávnym alebo nedovoleným používaním služby,
- d) prezradením užívateľského mena a hesla,
- e) neposkytnutím súčinnosti, na ktorú bol užívateľ povinný na základe zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok,
- f) na sieti netIQ, za ktorú je zodpovedný užívateľ.

(2) užívateľ je povinný spoločnosti netIQ nahradiť škodu v peniazoch.

ČASŤ VII

Reklamačný poriadok

§1 Reklamovanie nedodržania dohodnutej kvality služieb

- (1) Ak je Účastník nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre uvedené v špecifikácii služby, je povinný nahlásiť tento stav Podniku.
- (2) Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na Rozhraní. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením alebo vedením od Rozhrania ku koncovému zariadeniu.
- (3) Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu Účastníka (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému. Hlásenie môže zákazník vykonať písomne a to osobne v kancelárii Podniku, e-mailom alebo písomne na adresu Podniku.
- (4) Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- (5) V prípade poruchy u zákazníka je Podnik povinný najneskôr v nasledujúci pracovný deň od nahlásenia poruchy kontaktovať Účastníka za účelom dohodnutia termínu opravy, ktorý musí byť v lehote do troch pracovných dní od nahlásenia poruchy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- (6) V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a Účastník trvá na výjazde technika, je Účastník povinný za každý výjazd technika v prípade ním zavinenej ako aj nezavinenej poruchy zaplatiť poplatok podľa Cenníka platného v čase hlásenia poruchy.
- (7) Pokiaľ je porucha preukázaná za koncovým Rozhraním, na zariadeniach účastníka /počítač, router / podnik si vyhradzuje právo vyúčtovať poplatok za neoprávnený servisný výjazd podľa aktuálne platného Cenníka, ktorý je verejne dostupný aj na <http://www.netiq.sk>,

§2 Reklamovanie účtovania služieb

- (1) Účastník má právo uplatniť reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu.
- (2) Reklamáciu je možné podať písomne na adresu Podniku, a to najneskôr 30 dní od doručenia reklamovaného vyúčtovania.
- (3) Reklamácia po uplynutí tejto lehoty nebude uznaná. Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania reklamácie, alebo zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach.
- (4) Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- (5) Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak Účastník využíval službu počas doby kratšej ako šesť mesiacov, zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému využívaniu služby za predchádzajúce mesiace využívania služby.
- (6) Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu VII §2.3, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

§3 Alternatívne riešenie sporov (pre koncových užívateľov ktorý sú spotrebiteľmi)

- (1) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia a sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

§4 Mimosúdne riešenie sporov (pre koncových užívateľov ktorý nie sú spotrebiteľmi)

- (1) Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) spor s podnikom v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- (2) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu obsahuje:
 - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
 - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
 - c) názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje
 - d) predmet sporu,
 - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
 - f) návrh riešenia sporu.
- (3) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie, resp. do 45 dní od márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie.
- (4) K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
- (5) Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody účastník a podnik upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

§5 Zmena reklamačného poriadku

- (1) Podnik si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť Reklamačný poriadok a o tejto zmene Reklamačného poriadku je povinný informovať Účastníka v lehote najneskôr 15 dní pred začatím platnosti nového Reklamačného poriadku zverejnením na svojom webovom sídle www.netiq.sk.
- (2) Zmenu Reklamačného poriadku môže Podnik vykonať aj zverejnením samostatného dokumentu ktorý nahradzuje ustanovenia bodov VII §1 a VII §2 Všeobecných podmienok, ktoré sa v takomto prípade dňom začatia platnosti nového Reklamačného poriadku stávajú neúčinnými.

ČASŤ VIII Doručovanie písomnosti

- (1) Písomnosti, ktoré je užívateľ povinný na základe zákona o elektronických komunikáciách, zmluve o pripojení a všeobecných podmienok doručiť spoločnosti netIQ, je užívateľ povinný doručiť osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla spoločnosti netIQ. Písomnosti, ktoré je Spoločnosť netIQ povinná na základe zákona o elektronických komunikáciách, zmluve o pripojení a všeobecných podmienok doručiť užívateľovi, je Spoločnosť netIQ povinná doručiť prostredníctvom pošty na kontaktnú adresu užívateľa.

(2) Počas celej doby platnosti zmluvy o pripojení je užívateľ povinný spoločnosti netIQ oznámiť každú zmenu kontaktnej adresy. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy spoločnosti netIQ sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledne oznámená kontaktná adresa.

(3) V prípade dlhodobej neprítomnosti užívateľa na kontaktnej adrese (viac ako jeden mesiac), je užívateľ povinný písomne oznámiť túto skutočnosť spoločnosti netIQ a splnomocniť tretiu osobu pre doručovanie písomnosti.

(4) V prípade, že užívateľ splnomocní pre doručovanie písomnosti tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči spoločnosti netIQ účinnou ku dňu, kedy bolo spoločnosti netIQ doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

(5) Písomnosti doručované užívateľovi sa považujú za doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu kontaktnú adresu užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

(6) Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, prípadne splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

ČASŤ IX

Prechodné a záverečné ustanovenia

§1 Príslušné právo

- (1) Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzincom.
- (2) Pre vzťahy medzi Účastníkom a Podnikom platia tiež ustanovenia Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.
- (3) Zmluvné strany sa dohodli, že súdom príslušným pre prípadné spory z tejto zmluvy je súd miestne príslušný k sídlu Podniku.

§2 Prechodné ustanovenia

- (1) Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Podnikom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.

§3 Osobitné ustanovenia

- (1) Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj "Nariadenie"):
 - a) Minimálna rýchlosť je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom:
 - optickej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom Účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri FTTH a FTTB optickej 20 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
 - bezdrôtovej technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom účastníckom programe mohla byť zriadená. Hodnota minimálnej rýchlosti je pre účastnícky program služby internetového prístupu pri Wifi štandard bezdrôtovej technológie je 10 percent z maximálnej rýchlosti v danom účastníckom programe služieb internetového prístupu.
 - b) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 60 percent z príslušnej maximálnej rýchlosti.
 - c) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 17:00 hod), za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach cenník a uvedená ako rýchlosť prijímania a odosielania dát. Maximálna rýchlosť je zároveň proklamovanou rýchlosťou. Maximálna rýchlosť účastníckeho programu služby poskytovanej v redukovanom profile je na úrovni 60 percent rýchlosti komunikovanej ako maximálna rýchlosť pre daný program služby.
 - d) Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.
 - e) Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade prijímania dát ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát ako množstvo odoslaných dát).
 - f) 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 vplýva 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 vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) 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 služby Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. 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) V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená ako aj v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení FUP, v dôsledku zníženia rýchlosti je možné ďalej využívať len dátovo nenáročné internetové stránky a aplikácie, sťahovať obsahy s malým objemom dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov bude v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené až znemožnené. Uplatnenie agregácie má za následok zníženie maximálnej okamžitej rýchlosti.

- h) Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.
- i) Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia aj na ostatné programy internetového prístupu, ktorých podmienky sú upravené v cenníku služieb Internet.
- (2) Podnik si vyhradzuje právo jednostranne meniť bez súhlasu Účastníka tieto Všeobecné podmienky.
- (3) Podnik je povinný o podstatnej zmene Všeobecných podmienok písomne alebo elektronicky (zverejnením na svojom webovom sídle www.netIQ.sk) upovedomiť Účastníka najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. V prípade, že Účastník odmieta pristúpiť na nové znenie Všeobecných podmienok, je povinný Zmluvu vypovedať pred nadobudnutím účinnosti nových podmienok. V takomto prípade platia pre Účastníka do uplynutia ukončenia zmluvného vzťahu pôvodné Všeobecné podmienky. V prípade viazanosti trvania zmluvy je Účastník povinný navrhnúť ukončenie zmluvy dohodou. Podnik sa zaväzuje po uspokojení svojich nárokov, vyplývajúcich zo zmluvy, na ukončenie zmluvy dohodou pristúpiť
- (4) Ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník 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 Európskej únie.
- (5) V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.
- (6) Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 12.07.2017. Zverejňujú sa na internetovej stránke Podniku www.netIQ.sk. Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Podniku.
- (7) Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa zrušujú predošlé všeobecné podmienky, ktoré boli v účinnosti do 05. 09. 2019.