

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY  
POUŽÍVANIA DÁTOVÝCH SLUŽIEB  
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)**

## **I. Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Tieto Všeobecné podmienky sú vydané Poskytovateľom:  
OravaNet, Slovakia, spol. s r. o.  
so sídlom Mieru 551/18, 028 01 Trstená  
IČO: 36 732 214  
DIČ:2022311654  
IČ DPH: SK2022311654  
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 18560/L.
- Kontakt:  
tel.: +421 915 707 870  
e-mail: [info@oravanet.sk](mailto:info@oravanet.sk)
- 1.2 Tieto Všeobecné podmienky podrobne vymedzuje obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý vzniká dňom podpisu Zmluvy. Úplné znenie Všeobecných podmienok je prístupné v elektronickej podobe na stránke <http://oravanet.sk/doc/vzp.pdf>.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky sú vydané v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom, zákonom č. 102/2014 Z.z. a ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 1.4 Všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade ak poskytovateľ a užívateľ uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto Všeobecných podmienok, budú mať ustanovenia Zmluvy prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.5 Poskytovateľ je poskytovateľom verejných elektronických komunikačných služieb v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, ktorý je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a sprostredkovania prístupu do siete Internet.

## **II. Definícia pojmov**

- 2.1 Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy platia nasledujúce definície základných pojmov:
1. **cena** – odplata, ktorú je užívateľ povinný uhradiť za služby poskytované na základe Zmluvy
  2. **cenník** – aktuálna tarifa poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách a poplatkoch; aktuálne informácie o platných cenách a servisných poplatkoch je možné získať z cenníka, ktorý je prístupný v elektronickej podobe na stránke <http://oravanet.sk/internet.php>
  3. **Občiansky zákonník** – zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov
  4. **Obchodný zákonník** – zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov
  5. **podnikateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s poskytovateľom koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania; pre odstránenie pochybností za podnikateľa sa považuje každý, kto pri uzatváraní a plnení Zmluvy s poskytovateľom uvedie identifikačné číslo (IČO); ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ktoré hovoria o spotrebiteľovi sa nevzťahujú na právne vzťahy medzi užívateľom, ktorý je podnikateľ a poskytovateľom
  6. **poskytovateľ** – spoločnosť OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., so sídlom Mieru 551/18, Trstená 028 01, IČO: 36 732 214, DIČ:2022311654, IČ DPH: SK2022311654, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 18560/L, ktorý na základe Zmluvy poskytuje, alebo zabezpečuje poskytovanie služieb užívateľovi; poskytovateľ môže byť v Zmluve označený aj ako Podnik
  7. **poverený pracovník** – pracovník užívateľa, určený na komunikáciu s poskytovateľom súvisiacu s uzatvorením a plnením Zmluvy, na ktorého kontaktnú adresu zasiela poskytovateľ korešpondenciu súvisiacu so Zmluvou
  8. **registrácia služby** – okamih uvedenia služby, ktorá má byť v zmysle Zmluvy poskytovaná užívateľovi, do prevádzky
  9. **reklamácia** – uplatnenie nároku užívateľa zo zodpovednosti za vady voči poskytovateľovi
  10. **služba** – akákoľvek služba poskytovaná poskytovateľom užívateľovi na základe Zmluvy

11. **spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s poskytovateľom nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
12. **subdodávateľ** – tretia strana, ktorá pre účely plnenia Zmluvy vykonáva niektoré práce a výkony vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi ňou a poskytovateľom
13. **technicky spôsobilý zástupca užívateľa** – osoba určená užívateľom na zabezpečenie súčinnosti užívateľa potrebnej na riadne plnenie Zmluvy zo strany poskytovateľa (súčinnosť spočíva najmä v zabezpečení prístupu k zapožičanému alebo zakúpenému zariadeniu, telekomunikačným rozvodom, do priestorov požadovanej inštalácie, v rozsahu potrebnom na identifikáciu funkčnosti koncového zariadenia a prípadných vád)
14. **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb** – orgán dohľadu nad plnením povinností poskytovateľa vyplývajúcich zo zákona o elektronických komunikáciách; kontakt:  
 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb  
 Továrnska 7  
 P.O. Box 40  
 828 55 Bratislava 24  
 Tel: +421 2 57 881 111 - automatická spojovateľka  
 Fax: +421 2 52 932 096 - podateľňa  
 E-mail: e-podatelna@teleoff.gov.sk
15. **užívateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby poskytovateľa na základe Zmluvy; užívateľ môže byť v Zmluve označený aj ako účastník
16. **všeobecné povolenie č. VPR – 07/2014** – všeobecné povolenie na používanie frekvencií vo frekvenčnom pásme 2400 – 2483,5 MHz pri prevádzkovaní vysielacích rádiových zariadení s krátkym dosahom pre širokopásmové systémy na prenos dát (WAS/RLAN1 a iných dátových aplikácií) s využitím modulácie rozprestretého spektra; úplne znenie všeobecného povolenia je dostupné na stránke: <http://www.teleoff.gov.sk/>
17. **všeobecné povolenie č. VPR – 35/2012** – všeobecné povolenie na používanie frekvencií vo frekvenčnom pásme 5150 – 5725 MHz pri prevádzke vysielacích rádiových zariadení určených na širokopásmový prenos dát v rádiových miestnych sieťach WAS/RLAN1 s využitím modulácie rozprestretého spektra; úplne znenie všeobecného povolenia je dostupné na stránke: <http://www.teleoff.gov.sk/>
18. **všeobecné povolenie č. 1/2014** - všeobecné povolenie na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb; úplne znenie všeobecného povolenia je dostupné na stránke: <http://www.teleoff.gov.sk/>
19. **zákon o elektronických komunikáciách** = zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
20. **zákon o ochrane osobných údajov** = zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
21. **záujemca** – osoba, ktorá má záujem uzatvoriť Zmluvu s poskytovateľom, a ktorá adresuje poskytovateľovi prejav vôle, ktorý je možné považovať za návrh na uzavretie Zmluvy
22. **zakúpené zariadenie** – zariadenie, ktoré si užívateľ kúpil od poskytovateľa do svojho vlastníctva
23. **zapožičané zariadenie** – zariadenie, nachádzajúce sa v priestoroch užívateľa, pomocou ktorého poskytovateľ poskytuje užívateľovi služby podľa Zmluvy, a ktoré v rámci plnenia Zmluvy poskytovateľ vypožičal alebo prenajal užívateľovi
24. **Zmluva** – zmluva o poskytovaní služieb, uzatvorená medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorej predmetom je záväzok poskytovateľa poskytovať služby pripojenia k internetu a ďalšie súvisiace služby a záväzok užívateľa zaplatiť cenu za tieto poskytnuté služby a príslušné poplatky; Zmluva musí byť písomná, pričom písomná forma je zachovaná aj v prípade, ak je zmluva uzatvorená elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu Zmluvy a určenie osoby, ktorá Zmluvu uzatvorila
25. **zmluvná strana** – osoba, ktorá uzatvorila Zmluvu v postavení poskytovateľa alebo v postavení užívateľa
26. **zodpovedný zástupca užívateľa** - osoba oprávnená uzatvoriť v mene užívateľa Zmluvu vrátane vykonávania akýchkoľvek iných právnych úkonov v mene a na účet užívateľa
27. **zúčtovacie obdobie** – základné obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie ceny za poskytované služby

### III. Uzatvorenie Zmluvy

- 3.1 Zmluva sa uzatvára na základe objednávky záujemcu adresovanej poskytovateľovi, z ktorej vyplýva záujem o uzatvorenie Zmluvy. Objednávka môže byť uskutočnená ústne, telefonicky alebo emailom. Na základe uskutočnenej objednávky poskytovateľ oboznámi záujemcu s obsahom Zmluvy a Všeobecnými podmienkami a informuje ho aké údaje a informácie je nevyhnutné poskytnúť na uzatvorenie Zmluvy. Za týmto účelom je poskytovateľ oprávnený vyžadovať od záujemcu predloženie platných dokladov potrebných na overenie požadovaných údajov. Záujemca nie je povinný poskytnúť poskytovateľovi požadované osobné údaje, avšak bez poskytnutia údajov v rozsahu uvedenom v bode 8.2 týchto Všeobecných podmienok nebude možné Zmluvu so záujemcom uzatvoriť.

- 3.2 Zmluva sa považuje za uzatvorenú dňom jej podpisu zo strany oboch zmluvných strán. Zmluvy nadobúda platnosť účinnosť v deň jej uzatvorenia pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedený iný dátum nadobudnutia účinnosti. Súčasťou Zmluvy je aj preberací protokol, ktorým zmluvné strany potvrdia odovzdanie a prevzatie zariadení potrebných na riadne plnenie Zmluvy.
- 3.3 Poskytovateľ je povinný uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak:
- poskytovanie služby je v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - záujemca o službu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa, alebo iného podniku poskytujúceho služby elektronických komunikácií alebo preto, že poskytovateľ alebo iný podnik poskytujúci služby elektronických komunikácií už predtým odstúpil od akejkoľvek Zmluvy so záujemcom, alebo vypovedal akúkoľvek Zmluvu so záujemcom, alebo ak sa záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa príslušných právnych predpisov (najmä podľa § 171 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, § 25a zákona č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení v znení neskorších predpisov, § 52 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní v znení neskorších predpisov), alebo
  - záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a so Všeobecnými podmienkami.
- 3.4 Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak poskytovateľ je povinný začať s poskytovaním služieb do tridsať (30) dní od podpísania Zmluvy obomi zmluvnými stranami (lehota prvého pripojenia).
- 3.5 Popis služby:  
Poskytovateľ poskytuje službu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve a vyplývajúcich z týchto Všeobecných podmienok.

Informácie o druhu a rozsahu Služby sú uvedené v platnom cenníku a sú verejne prístupné na stránke poskytovateľa [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk) alebo na adrese uvedenej v Zmluve.

Súčasťou poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči užívateľovi (najmä nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístup do siete kdekoľvek na svete.

#### **IV. Práva a povinnosti poskytovateľa**

- 4.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať užívateľovi služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve.
- 4.2 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu
- jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  - nezaplatenia splatnej ceny za službu v lehote splatnosti podľa bodu 7.6 týchto Všeobecných podmienok, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; poskytovateľ môže poskytovanie služby dočasne prerušiť až po márnom uplynutí dodatočnej lehoty poskytnutej užívateľovi na úhradu splatnej ceny v písomnom upozornení na povinnosť užívateľa uhradiť cenu a na možnosť prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služby; dodatočná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) dní,
  - podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany užívateľa; poskytovateľ môže poskytovanie služby dočasne prerušiť až po písomnom upozornení užívateľa o prerušení alebo obmedzení poskytovania služby a jeho dôvodoch.
- Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby nemá za následok zánik Zmluvy. Poskytovateľ a užívateľ majú právo ukončiť Zmluvu spôsobom uvedeným v bode 11.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť užívateľovi obmedzenie, prerušenie, zmeny a iné nepravidielnosti v poskytovaní služieb, a to v dostatočnom časovom predstihu, ak sú tieto skutočnosti poskytovateľovi vopred známe.
- 4.4 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie služieb pri nutných prestavbách technického zariadenia, meraní či odstraňovaní porúch, v prípade, ako to vyplýva z rozhodnutia príslušného štátneho orgánu (najmä počas krízovej a mimoriadnej situácie), pri narušení bezpečnosti a integrity siete alebo v prípade jej ohrozenia a poškodenia. O týchto skutočnostiach poskytovateľ informuje užívateľa písomne, ak sú mu tieto skutočnosti vopred známe.
- 4.5 Poskytovateľ nezavádza žiadne opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré majú vplyv na súkromie užívateľa a ochranu jeho osobných údajov.

- 4.6 Poskytovateľ neobmedzuje objem dát pri využívaní siete. Príklady vplyvu rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby na využívanie obsahu, aplikácií a služieb v praxi sú zverejnené na internetovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk).
- 4.7 Poskytovateľ zodpovedá za činnosť zariadení a technických prostriedkov, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa alebo ktoré má poskytovateľ v užívaní na základe zmluvy s treťou osobou.
- 4.8 Poskytovateľ je povinný vystaviť účtovné doklady (faktúry), na základe ktorých užívateľ uhradza platby za využívanie poskytovaných služieb tak, aby tieto účtovné doklady spĺňali náležitosti osobitných predpisov.

## **V. Práva a povinnosti užívateľa**

- 5.1 Užívateľ má právo na uzavretie Zmluvy s poskytovateľom v súlade so Všeobecnými podmienkami ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 5.2 Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom; toto právo si musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- 5.3 Užívateľ má právo na poskytnutie služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, za cenu dohodnutú v Zmluve. Pokiaľ je cena Zmluvy určená odkazom na cenník poskytovateľa je užívateľ povinný platiť za služby cenu určenú podľa cenníka platného v čase uzatvorenia Zmluvy.
- 5.4 Užívateľ je povinný za využívanie služieb riadne a včas uhrádzať dohodnutú cenu, a to na základe faktúry poskytovateľa predloženej užívateľovi.
- 5.5 Užívateľ je povinný používať služby v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a v súlade so Zmluvou.
- 5.6 Užívateľ má v súvislosti s využívaním služby internetu právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, a to bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby právo užívateľa v tomto bode nebolo obmedzené a aby bol užívateľ informovaný o akejkol'vek skutočnosti, ktorá bude mať vplyv na právo užívateľa uvedené v tomto bode. Výkon práv uvedených v tomto bode nesmie byť obmedzený dohodou medzi poskytovateľom a užívateľom o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť alebo akýmikol'vek obchodnými praktikami poskytovateľa.
- 5.7 Užívateľ berie na vedomie, že ak bude využívať služby poskytované poskytovateľom aj na účely prístupu k iným službám iných podnikov elektronických komunikácií, ktoré využívajú kapacitu služby internet (ako napríklad internetová televízia), v čase ich aktívneho používania bude obmedzená kapacita služby internetu primerane povahe tejto inej služby. Poskytovateľom ponúkané služby, ktoré pre svoju funkčnosť využívajú službu internetu sú zverejnené na internetovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk).
- 5.8 Užívateľ berie na vedomie, že pre účely Zmluvy je definovaná minimálna, maximálna, bežne dostupná a proklamovaná rýchlosť zverejnená na internetovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk). Významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlosti sťahovania a odosielania dát by mohli ovplyvniť výkon práv užívateľa uvedených v bode 5.6 týchto Všeobecných podmienok len vo vzťahu k dlhšiemu času (z dôvodu zníženia rýchlosti), aký by užívateľ potreboval na výkon týchto práv. Príklady jasného a zrozumiteľného vysvetlenia minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb sú zverejnené na internetovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk).
- 5.9 Užívateľ má v prípade akejkol'vek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby internetu, a výkonnosťou v zmysle bodu 4.5, 4.6, 5.7 a 5.8 týchto Všeobecných podmienok právo túto nezrovnalosť reklamovať poskytovateľovi v zmysle reklamačného poriadku uvedeného v článku IX. týchto Všeobecných podmienok.
- 5.10 Užívateľ je povinný zabezpečiť, aby na zakúpené alebo zapožičané zariadenie poskytovateľa boli pripojené iba také koncové zariadenia, ktoré spĺňajú technické požiadavky podľa príslušných právnych predpisov a technických noriem. V prípade priameho pripojenia k jednotnej telekomunikačnej sieti je užívateľ povinný zabezpečiť, aby pripájané zariadenia spĺňali podmienky vyžadované zákonom o elektronických komunikáciách. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v tomto bode zo strany užívateľa nesie užívateľ zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia, vrátane následkov súvisiacich so skutočnosťou, že so strany

príslušného orgánu štátnej správy dôjde k zastaveniu prevádzky takéhoto zariadenia. Užívateľ je povinný nahradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením povinností užívateľa uvedených v bode 5.10 týchto Všeobecných podmienok vznikla.

- 5.11 Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek manipulovať so zapožičaným alebo zakúpeným zariadením (najmä meniť parametre, premiestňovať ho) bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Užívateľ je povinný zabezpečiť zapožičané alebo zakúpené zariadenie pred manipuláciou zo strany tretej osoby. V prípade, ak užívateľ poruší povinnosť uvedenú v tomto bode, poskytovateľ nezodpovedá za vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia spôsobené takouto manipuláciou užívateľa, užívateľ zároveň nesie zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia. Užívateľ je povinný nahradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením povinností užívateľa uvedených v bode 5.11 týchto Všeobecných podmienok vznikla.
- 5.12 Užívateľ je oprávnený umožniť tretím osobám užívať zapožičané zariadenie alebo využívať služby poskytované na základe Zmluvy len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa. V prípade, ak užívateľ poruší povinnosť uvedenú v tomto bode je povinný nahradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením tejto povinnosti Poskytovateľovi vznikla, vrátane ušlého zisku. Porušenie povinnosti uvedenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie povinností užívateľa, pri ktorom je poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2, písm. c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.13 Užívateľ je povinný na svoje náklady uskutočniť také opatrenia, ktoré zabránia zneužitiu zapožičaných alebo zakúpených zariadení, alebo poskytovaných služieb. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v tomto bode zo strany užívateľa nesie užívateľ zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia.
- 5.14 Užívateľ je povinný zabezpečiť poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre plnenie Zmluvy zo strany poskytovateľa. V prípade, že pre riadne poskytovanie služby je nevyhnutné zo strany užívateľa zabezpečiť odbornú spoluprácu s poskytovateľom, je užívateľ povinný na požiadanie poskytovateľa a na svoje náklady takúto odbornú spoluprácu zabezpečiť.
- 5.15 Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi akékoľvek zmeny údajov, ktoré boli poskytnuté poskytovateľovi pri uzatvorení Zmluvy. Ak porušenie tejto povinnosti môže mať za následok sťaženie možnosti uplatnenia nárokov poskytovateľa voči užívateľovi vyplývajúce zo Zmluvy, bude sa toto porušenie povinnosti považovať za podstatné porušenie povinností užívateľa, pri ktorom je poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2, písm. c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.16 Užívateľ je povinný zabezpečiť aby služby poskytované na základe Zmluvy neboli zneužitá na prenos informácií, alebo výkon činnosti, ktorá je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi.
- 5.17 V prípade, ak bolo užívateľovi pri uzatvorení Zmluvy v zmysle preberacieho protokolu poskytnuté zapožičané zariadenie, je užívateľ po skončení Zmluvy povinný toto zapožičané zariadenie vrátiť poskytovateľovi v stave v akom ho prevzal, s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie, a to najneskôr do siedmich (7) dní od skončenia Zmluvy. V prípade, ak užívateľ zapožičané zariadenie poskytovateľovi v tejto lehote nevráti, je povinný uhradiť poskytovateľovi za zapožičané zariadenie kúpnu cenu zapožičaného zariadenia vo výške určenej v preberacom protokole, uzatvorenom pri podpise Zmluvy. Kúpna cena zapožičaného zariadenia je splatná ôsmy (8.) deň od skončenia Zmluvy. Uhradením kúpnej ceny zapožičaného zariadenia užívateľ nadobudne vlastnícke právo k zapožičanému zariadeniu. Ustanovenie tohto bodu sa nepoužije na zakúpené zariadenie, ktorého dohodnutá kúpna cena bola užívateľom uhradená na základe faktúry vystavenej poskytovateľom po podpise Zmluvy. Takéto zakúpené zariadenie nadobudne užívateľ do vlastníctva momentom úhrady kúpnej ceny za zakúpené zariadenie.

Zariadenie, ktoré poskytovateľ odplatne previedol na užívateľa, prechádza do vlastníctva užívateľa dňom zaplatenia dohodnutej kúpnej ceny. Nebezpečenstvo škody na zapožičanom alebo zakúpenom zariadení prechádza na užívateľa okamihom jeho prevzatia od poskytovateľa.

- 5.18 Užívateľ je povinný zabezpečiť aby priestor, v ktorom sú inštalované zapožičané zariadenia bol po celú dobu trvania Zmluvy zabezpečený proti neoprávnenému vniknutiu tretej osoby a proti poškodeniu alebo odcudzeniu nainštalovaného zapožičaného zariadenia.
- 5.19 Užívateľ je povinný zabezpečiť aby zakúpené zariadenie bolo prevádzkované v súlade so všeobecným povolením č. VPR – 07/2014, všeobecným povolením č. VPR – 35/2012 a všeobecným povolením č. 1/2014, ako aj v súlade s ostatným príslušnými právnymi predpismi.

## VI. Zmena zmluvných podmienok

- 6.1 Akákoľvek zmena zmluvných podmienok môže byť uskutočnená výlučne na základe jednostranného rozhodnutia poskytovateľa za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo na základe písomnej dohody zmluvných strán. Pod pojmom „**zmluvné podmienky**“ sa rozumejú najmä podmienky poskytovania služieb uvedené v týchto Všeobecných podmienkach alebo Zmluve, a to najmä podmienky súvisiace s kvalitou, rozsahom, štruktúrou a výškou cien poskytovaných služieb.
- 6.2 Užívateľ je oprávnený požiadať o zmenu zmluvných podmienok vo vzťahu k službe poskytovanej podľa Zmluvy, a to písomne vo forme žiadosti doručenej poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný žiadosti o zmenu poskytovanej služby vyhovieť. V prípade, ak poskytovateľ žiadosti užívateľa o zmenu poskytovanej služby vyhovie spíšu o tom zmluvné strany písomný dodatok k Zmluve. Užívateľ berie na vedomie, že zmena zmluvných podmienok vo vzťahu k poskytovanej službe je možná vždy len k prvému dňu príslušného kalendárneho mesiaca.
- 6.3 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť zmluvné podmienky (Všeobecné podmienky a Zmluvu), najmä v prípade ak nastanú nasledovné skutočnosti:
- zmena podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, alebo
  - zvýšenie nákladov poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním služby, alebo
  - zmena miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci polrok, alebo
  - zmena marketingovej stratégie poskytovateľa, alebo
  - marketingový alebo technologický vývoj služieb, alebo
  - uskutočnenie relevantných legislatívnych zmien, ktoré majú dopad na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom, alebo
  - vydanie rozhodnutia príslušného orgánu, ktoré zakladá povinnosť alebo právo poskytovateľovi zmeniť, zrušiť alebo iným spôsobom upraviť program poskytovanej služby alebo podmienky poskytovania služby (najmä kvality, rozsahu, štruktúry a ceny služby).
- 6.4 Poskytovateľ je oprávnený zmluvné podmienky zmeniť jednostranne podľa bodu 6.3 týchto Všeobecných podmienok aj podstatným spôsobom. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú:
- jednostranné zmeny v neprospech užívateľa týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby, a
  - zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
- 6.5 V prípade, ak je možné zmenu zmluvných podmienok uskutočnenú poskytovateľom považovať podľa bodu 6.4 týchto Všeobecných podmienok za podstatnú, je poskytovateľ povinný:
- oznámiť užívateľovi takúto podstatnú zmenu zmluvných podmienok písomne, elektronicky (emailom) alebo službou krátkych správ (SMS) a to najmenej jeden mesiac vopred (oznamovacia povinnosť poskytovateľa je splnená aj v prípade ak oznámenie adresované užívateľovi obsahuje informáciu o tom, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a o tom, kde sa so zmenami zmluvných podmienok môže užívateľ podrobne oboznámiť), a
  - informovať užívateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak takéto podstatné zmeny neakceptuje.
- 6.6 V prípade, ak užívateľ neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok má právo od Zmluvy odstúpiť v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6, písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 6.7 Zmenu zmluvných podmienok, ktorú nemožno považovať v zmysle bodu 6.4 týchto Všeobecných podmienok za podstatnú je poskytovateľ povinný oznámiť užívateľovi spôsobom podľa vlastného uváženia v závislosti od povahy tejto zmeny (najmä zverejnením oznámenia o zmene na internetovej stránke [www.oravanet.sk](http://www.oravanet.sk), zaslaním informačných letákov alebo oznámení).
- 6.8 Nepodstatná zmena zmluvných podmienok uskutočnená jednostranne zo strany poskytovateľa nadobudne účinnosť v deň určený poskytovateľom.
- 6.9 Podstatná zmena zmluvných podmienok uskutočnená jednostranne zo strany poskytovateľa nadobudne účinnosť v deň určený poskytovateľom, ktorý nesmie byť skôr ako jeden mesiac od doručenia oznámenia podľa bodu 6.5 týchto Všeobecných podmienok. K nadobudnutiu účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok vo vzťahu k užívateľovi nedôjde v prípade ak užívateľ využije svoje právo a od Zmluvy odstúpi z dôvodov neakceptácie podstatnej zmeny zmluvných podmienok v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6, písm. a) týchto Všeobecných podmienok.

## **VII. Cena a platobné podmienky**

- 7.1 Užívateľ je povinný uhradiť poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu a poplatky, ktorých výška alebo spôsob určenia je dohodnutý v Zmluve.
- 7.2 Cena služby a poplatky sú dohodnuté v súlade s platnými právnymi predpismi a ich výška je určená podľa cenníka platného v čase podpisu Zmluvy. Zmena cenníka v priebehu trvania Zmluvy nemá vplyv na výšku ceny určenú podľa Zmluvy, pokiaľ takáto zmena nie je užívateľovi oznámená spôsobom uvedeným v bode 6.5 týchto Všeobecných podmienok.
- 7.3 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za služby za čas, kedy mu nebola služba poskytovaná z dôvodov zavinených na strane poskytovateľa. Užívateľ si musí toto právo uplatniť u poskytovateľa písomne najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- 7.4 Poskytovateľ cenu služby a prípadne ďalšie poplatky v zmysle Zmluvy vyúčtuje užívateľovi faktúrou za nasledovných podmienok:
- zúčtovacím (fakturačným) obdobím pre periodicky sa opakujúce služby je spravidla kalendárny mesiac; poskytovateľ sa môže s užívateľom v Zmluve dohodnúť, že zúčtovacím obdobím bude kalendárny štvrťrok alebo kalendárny polrok alebo kalendárny rok,
  - jednorazové zriaďovacie poplatky sú vyúčtované v zúčtovacom (fakturačnom) období, v ktorom došlo k zriadeniu príslušnej služby, za ktorú sa poplatok platí,
  - ceny a poplatky za služby, ktorých uvedenie do prevádzky je dané dnom registrácie služby, sú účtované v zúčtovacích (fakturačných) obdobiach nasledujúcich po dni registrácie.
- 7.5 Poskytovateľ je oprávnený vyúčtovať cenu a poplatky, na ktoré mu vznikol nárok podľa Zmluvy jednou faktúrou. Poskytovateľ je povinný vystaviť a odoslať faktúru užívateľovi v lehote pätnástich (15) dní od konca fakturačného obdobia za ktoré sa cena a poplatky platia.
- 7.6 Splatnosť ceny za služby a poplatkov je štrnásť (14) dní odo dňa vystavenia faktúry. Cena za služby a poplatky vyúčtované faktúrou sa považujú za uhradené dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet poskytovateľa uvedený na faktúre alebo dňom odovzdania peňažných prostriedkov v hotovosti do pokladne poskytovateľa.

Užívateľ je oprávnený uhradiť cenu za služby a poplatky akýmkoľvek spôsobom, najmä bezhotovostným bankovým prevodom na účet poskytovateľa uvedený na faktúre, poštovou poukážkou alebo v hotovosti do pokladne poskytovateľa. Poskytovateľ neúčtuje žiadne poplatky za uskutočnenie úhrady ceny a poplatkov v súvislosti so spôsobom platby, ktorý si zvolil užívateľ.

- 7.7 V prípade omeškania užívateľa s úhradou ceny a poplatkov je poskytovateľ oprávnený:
- uplatniť si spolu s nárokom na úhradu ceny a poplatkov aj nárok na úhradu úrokov z omeškania vo výške určenej podľa príslušných právnych predpisov, a
  - prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2, písm. b) týchto Všeobecných podmienok, a
  - odstúpiť od Zmluvy za podmienok uvedených v bode 11.5, písm. b) týchto Všeobecných podmienok ak omeškanie užívateľa s úhradou ceny a poplatkov trvá viac ako 45 dní po dni splatnosti.

## **VIII. Ochrana osobných údajov**

- 8.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje užívateľa výlučne v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zákonom o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov ako aj v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- 8.2 Podrobnosti a informácie o spracúvaní osobných údajov užívateľa sú uvedené v osobitnom dokumente poskytovateľa „Podmienky spracúvania osobných údajov“, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [http://oravanet.sk/doc/ochrana\\_osobnych\\_udajov.pdf](http://oravanet.sk/doc/ochrana_osobnych_udajov.pdf).

## **IX. Reklamačný poriadok**

- 9.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu z:
- z dôvodu vady poskytnutej služby (vrátane vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia),
  - z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej poskytovateľom faktúrou,
  - z iného dôvodu súvisiaceho s plnením Zmluvy.

- 9.2 Reklamáciu môže užívateľ uplatniť:
- a) písomne na adrese OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., Mieru 551/18, 028 01 Trstená, alebo
  - b) osobne na adrese prevádzky poskytovateľa OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., Mieru 551/18, 028 01 Trstená, a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00; v prípade osobného uplatnenia reklamácie vydá poskytovateľ užívateľovi potvrdenie o jej uplatnení.
- 9.3 Užívateľ je povinný podať reklamáciu ihneď potom ako sa o dôvode reklamácie dozvie, najneskôr však do uplynutia tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo odo dňa zistenia vady poskytnutej služby alebo zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia alebo odo dňa kedy nastala skutočnosť odôvodňujúca uplatnenie reklamácie. V prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie poskytovateľ nie je povinný akceptovať reklamáciu užívateľa.
- 9.4 V písomnej reklamácií je užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje (najmä meno, priezvisko a adresu bydliska a ak ide o podnikateľa obchodné meno, miesta podnikania alebo sídla a identifikačné číslo), číslo Zmluvy a zároveň jasným, zrozumiteľným a dostatočne určitým spôsobom popísať dôvod reklamácie (najmä prejavenej vady služby, výšku sumy, ktorú považuje za nesprávne vyúčtovanú).
- 9.5 Poskytovateľ nezodpovedá za vady služby prípadne za vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia vzniknuté v súvislosti s porušením povinností užívateľa vyplývajúcich mu z príslušných právnych predpisov týchto Všeobecných podmienok alebo zo Zmluvy.
- 9.6 Poskytovateľ je povinný prešetriť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení, najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia reklamácie a v tejto lehote písomne oznámiť užívateľovi výsledok prešetrenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o tridsať (30) dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej tridsať (30) dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 9.7 V prípade, ak poskytovateľ neoznámí užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok užívateľ má právo od Zmluvy odstúpiť v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6, písm. c) týchto Všeobecných podmienok.
- 9.8 V prípade uznania dôvodnosti reklamácie poskytovateľ vybaví reklamáciu spôsobom podľa povahy reklamovanej vady, najmä opravou zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia alebo jeho výmenou, opätovným uvedením služby do prevádzky alebo opravou sumy vyúčtovanej faktúrou.
- 9.9 Poskytovateľ je povinný odstrániť reklamované vady sám alebo prostredníctvom subdodávateľa. Užívateľ je na účely vybavenia reklamácie povinný po predchádzajúcom upozornení zabezpečiť poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť spočívajúcu najmä v dosažitelnosti a súčinnosti technicky spôsobilaj osoby užívateľa, pokiaľ je to nutné pre lokalizáciu a odstránenie vady. Poskytovateľ je pri odstraňovaní vád oprávnený za prítomnosti technicky spôsobilaj osoby užívateľa na vstup do priestorov užívateľa. V prípade, že užívateľ nezabezpečí poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti riadne a včas tak, aby mohol poskytovateľ odstrániť reklamované vady poskytovaných služieb, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady poskytovaných služieb v čase takéhoto omeškania užívateľa s poskytnutím súčinnosti.
- 9.10 V prípade uplatnenia vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia poskytovateľ zabezpečí odstránenie reklamovaných vád v pracovných dňoch do 48 hodín od uplatnenia reklamácie.
- 9.11 V prípade uznanej reklamácie vady poskytovanej služby má užívateľ právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom. Užívateľ je povinný si toto právo uplatniť u poskytovateľa spôsobom podľa bodu 9.2 týchto Všeobecných podmienok najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- 9.12 Ak sa na základe reklamácie zistí vada zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 9.13 Reklamácia z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej poskytovateľom faktúrou nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny a poplatkov za poskytnuté služby. Ak reklamovaná výška sumy presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, poskytovateľ umožní



užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch (3) mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

- 9.14 V prípade uznania reklamácie z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej poskytovateľom faktúrou za opodstatnenú vráti poskytovateľ sumu uhradenej nesprávne vyúčtovanej ceny najneskôr do tridsiatich (30) dní od uskutočnenia oznámenia podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok. Poskytovateľ je oprávnený aj na započítanie tejto sumy voči akejkoľvek splatnej pohľadávke, ktorú eviduje voči užívateľovi.
- 9.15 V prípade, ak poskytovateľ neuzná dôvodnosť reklamácie je povinný užívateľovi v písomnom oznámení podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok uviesť dôvody tohto odmietnutia. V prípade neuznania reklamácie môže poskytovateľ odstrániť reklamované vady na základe dohody s užívateľom na náklady užívateľa.

## **X. Zodpovednosť za škodu**

- 10.1 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia služieb, ktoré bolo spôsobené v dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete internetu alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete internetu alebo kapacity siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služby v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov (najmä okolnosti vyššej moci).
- 10.3 Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené tretou osobou a taktiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho sieti, ktoré sú poskytované tretou osobou.
- 10.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia zo strany užívateľa, prípadne inou neodbornou manipuláciou s touto službou alebo zariadením.
- 10.5 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služby a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 10.6 Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej komunikačnej siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb, prostredníctvom ktorej sa užívateľ pripája na sieť internetu poskytovateľa.
- 10.7 Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za vznik škody spôsobenej na jeho výpočtovej technike a údajoch, ktorá bola spôsobená nedostatočnou ochranou tejto techniky.
- 10.8 Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť prenášaných dát užívateľa, ani za to, že dáta užívateľa nebudú pri prenose zneužitá tretími osobami.
- 10.9 Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v sieti internetu poskytovateľa, ako aj na zapožičanom zariadení, ktoré mu bolo odovzdané na základe preberacieho protokolu, a to od okamihu ich odovzdania užívateľovi do užívania v objektoch užívateľa, až do okamihu vrátenia zapožičaného zariadenia poskytovateľovi.

## **XI. Trvanie Zmluvy**

- 11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v nej nie je výslovne určená doba, na ktorú sa zatvára. Zmluvné strany sa môžu v Zmluve dohodnúť, že aj v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú budú niektoré služby poskytované užívateľovi len počas určenej doby.
- 11.2 V prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, predĺženie doby jej trvania je možné na základe písomnej dohody zmluvných strán.
- 11.3 Zmluva zaniká:
- a) v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú uplynutím času, na ktorý bola Zmluva uzatvorená,
  - b) písomnou dohodou zmluvných strán,

- c) jednostranným písomným odstúpením zmluvnej strany,
  - d) jednostrannou písomnou výpoveďou zmluvnej strany,
  - e) dňom doručenia úmrtného listu užívateľa,
  - f) ak tak ustanoví príslušný právny predpis.
- 11.4 Zmluva zaniká písomnou dohodou uzatvorenou medzi poskytovateľom a užívateľom. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže zaslať druhej zmluvnej strane návrh na uzatvorenie dohody o ukončení Zmluvy, v ktorom uvedie najmä identifikáciu Zmluvy, ktorej sa návrh týka a dátum, ku ktorému má byť Zmluva ukončená. Druhá zmluvná strana nie je povinná akceptovať návrh na uzatvorenie dohody o ukončení Zmluvy.
- 11.5 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak užívateľ
- a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 11.6 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak
- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného (1) mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola užívateľovi poskytovateľom oznámená spôsobom podľa bodu 6.5 týchto Všeobecných podmienok; ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného (1) mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu 11.6 písm. a), ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - b) poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného (1) mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie užívateľa, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva,
  - c) poskytovateľ neoznámí užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok; užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného (1) mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok.
- Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac služieb, je užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode 11.6 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.
- 11.7 Odstúpením od Zmluvy podľa bodu 11.5 a 11.6 týchto Všeobecných podmienok Zmluva zaniká, keď prejav vôle zmluvnej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej zmluvnej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 11.8 Užívateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 11.9 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 11.10 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany v trvaní tri (3) kalendárne mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane a skončí uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca.
- 11.11 Užívateľ je povinný v prípade zániku Zmluvy vrátiť poskytovateľovi všetky zapožičané zariadenia alebo akékoľvek zariadenie, ktoré ku dňu zániku Zmluvy užívateľ nenadobudol do svojho vlastníctva, a to najneskôr do siedmich (7) dní od zániku Zmluvy.

## **XII. Rozhodné právo a právomoc, riešenie sporov**

- 12.1 Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené týmito Všeobecnými podmienkami alebo Zmluvou sa spravujú:
- a) v prípade ak je Zmluva uzatvorená s užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
  - b) v prípade ak je Zmluva uzatvorená s užívateľom, ktorý je podnikateľom, ustanoveniami Obchodného zákonníka,
- ako aj príslušnými ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 12.2 Tieto Všeobecné podmienky a Zmluva, právne vzťahy upravené týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou (vrátane práv a povinností zmluvných strán), nároky z nich vyplývajúce ako aj ich výklad sa v celom rozsahu riadia výlučne právnym poriadkom Slovenskej republiky, s výnimkou jeho kolíznych ustanovení.
- 12.3 Výlučnú právomoc na riešenie sporov, ktoré vzniknú alebo môžu vzniknúť z týchto Všeobecných podmienok a tejto Zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane nárokov na náhradu škody, majú súdy Slovenskej republiky. Ustanovenie tohto bodu nemá žiadny vplyv na platnosť ustanovenia bodu 12.4 – 12.14 týchto Všeobecných podmienok.

### **Alternatívne riešenie sporov v prípade ak užívateľ je spotrebiteľom**

- 12.4 V prípade vzniku sporu medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie podľa článku IX. týchto Všeobecných podmienok alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu, sťažnosť alebo iný podnet, je možné zaslať e-mailom na adresu: [info@oravanet.sk](mailto:info@oravanet.sk) alebo poštou na adresu poskytovateľa OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., Mieru 551/18, 028 01 Trstená. Pokiaľ poskytovateľ na žiadosť, sťažnosť alebo iný podnet odpovedal spotrebiteľovi zamietavo alebo na ňu neodpovedal do tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.
- 12.5 Podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.
- 12.6 Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, medzi ktoré patrí aj Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 12.7 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou Európskou úniou. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

### **Mimosúdne riešenie sporov v prípade ak užívateľ nie je spotrebiteľom**

- 12.8 Spory, ktoré vznikli v oblasti upravenej zákonom o elektronických komunikáciách, v prípade, ak užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie podľa článku IX. týchto Všeobecných podmienok alebo so spôsobom jej vybavenia, rieši Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 12.9 Užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom je oprávnený podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu s poskytovateľom, ktorý musí obsahovať:
- a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je užívateľom fyzická osoba,
  - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je užívateľom právnická osoba,
  - c) názov a sídlo poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - d) predmet sporu,
  - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - f) návrh riešenia sporu.
- 12.10 K návrhu priloží užívateľ doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
- 12.11 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa bodu 12.9 týchto Všeobecných podmienok alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa bodu 12.10 týchto Všeobecných podmienok, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií

a poštových služieb užívateľ a bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve užívateľ a, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak užívateľ nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb mimosúdne riešenie sporu nezačne.

- 12.12 Návrh predloží užívateľ bezodkladne, najneskôr do štyridsiatich piatich (45) dní odo dňa
- doručenia výsledku vybavenia reklamácie užívateľovi bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok alebo
  - márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa bodu 9.6 týchto Všeobecných podmienok.
- 12.13 Užívateľ a poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb predložený spor rieši neustranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je šesťdesiat (60) dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch deväťdesiat (90) dní od podania úplného návrhu.
- 12.14 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi užívateľom a poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety užívateľ a poskytovateľ upovedomia Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v lehote piatich (5) dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa bodu 12.13 týchto Všeobecných podmienok, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb upovedomí strany 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.

### **XIII. Osobitné ustanovenia pre Zmluvu uzatvorenú so spotrebiteľom na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov**

- 13.1 Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie Zmluva medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti poskytovateľa a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
- 13.2 Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa sa rozumie Zmluva medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je spotrebiteľom
- uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti poskytovateľa a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom poskytovateľa,
  - na ktorej uzavretie dal návrh poskytovateľovi spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom poskytovateľa,
  - uzavretá v prevádzkových priestoroch poskytovateľa alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa poskytovateľom na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom poskytovateľa, alebo
  - uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

Práva a povinnosti zmluvných strán pri Zmluve uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov.

- 13.3 Okrem možnosti odstúpenia užívateľ a uvedených v bode 11.6 týchto Všeobecných podmienok je užívateľ, ktorý je spotrebiteľom oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané poskytovateľovi najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.
- 13.4 Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u poskytovateľa v listinnej podobe alebo elektronicke v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (najmä e-mailom); na tento účel môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý je zverejnený na stránke <http://oravanet.sk>.
- 13.5 Spotrebiteľ je povinný najneskôr do štrnást (14) dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať alebo odovzdať poskytovateľovi zapožičané alebo zakúpené zariadenie, ktoré prevzal pri uzatvorení Zmluvy na základe preberacieho protokolu. To neplatí, ak poskytovateľ navrhne, že si toto zariadenie vyzdvihne sám. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bolo zapožičané alebo zakúpené zariadenie odovzdané na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
- 13.6 Právny úkon smerujúci k odstúpeniu od Zmluvy je možné doručiť a zapožičané alebo zakúpené zariadenie je možné vrátiť:
- poštou na adresu OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., Mieru 551/18, 028 01 Trstená, alebo

b) osobne na adresu prevádzky poskytovateľa OravaNet, Slovakia, spol. s r. o., Mieru 551/18, 028 01 Trstená, a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

- 13.7 V prípade odstúpenia od Zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia poskytovateľovi a aj náklady na vrátenie tohto zariadenia, ktoré vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
- 13.8 V prípade ak spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy po tom, ako dal poskytovateľovi súhlas so začatím poskytovania služby, ktorá je predmetom Zmluvy pred uplynutím štrnásť (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy, stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od Zmluvy. V prípade poskytnutia súhlasu podľa prvej vety tohto bodu je spotrebiteľ povinný poskytovateľovi uhradiť cenu za skutočne poskytnuté služby odo dňa uzatvorenia Zmluvy do dňa doručenia oznámenia o odstúpení spotrebiteľa poskytovateľovi. V prípade, ak spotrebiteľ neudelí súhlas podľa prvej vety tohto bodu, začne poskytovateľ poskytovať služby až uplynutím šestnásteho (16.) dňa od uzatvorenia Zmluvy.
- 13.9 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (okrem ceny za službu poskytnutú po udelení súhlasu podľa bodu 13.8 týchto Všeobecných podmienok. Poskytovateľ je povinný vrátiť spotrebiteľovi uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s poskytovateľom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 13.10 Pri odstúpení od Zmluvy vo vzťahu k zapožičanému alebo zakúpenému zariadeniu, poskytovateľ nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je zariadenie doručené, ibaže poskytovateľ navrhne, že si zariadenie vyzdvihne sám.
- 13.11 Poskytovateľ nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný poskytovateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný poskytovateľom.
- 13.12 V prípade odstúpenia od Zmluvy spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s týmto zariadením, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tohto zariadenia.
- 13.13 Poskytovateľ neprijal kódex správania.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.05.2018.