

**Všeobecné zmluvné podmienky Kinet s.r.o.  
pre poskytovanie internetových a dátových služieb  
vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách**

**Čl. 1. Úvodné ustanovenia**

1.1., Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti Kinet s.r.o. pre poskytovanie Internetových a dátových služieb (ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“) ustanovujú podmienky využívania Internetových a dátových služieb spoločnosti Kinet s.r.o. (ďalej len „prevádzkovateľ“) právnickým osobám, fyzickým osobám – podnikateľom a fyzickým osobám – nepodnikateľom (ďalej len „účastník“), ktoré s prevádzkovateľom uzavreli „Zmluvu o poskytovaní Internetových a dátových služieb“ (ďalej len „Zmluva“).

1.2 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.

1.3 Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany.

1.4 Prevádzkovateľ poskytuje službu na základe splnenia oznamovacej povinnosti č. 9612301202 evidovanej Telekomunikačným úradom SR a na území uvedenom v tejto licencií v závislosti od lokality užívateľa a svojich technických možností.

1.5 Za prevádzkovateľa je na jeho zastupovanie voči účastníkom oprávnený zamestnanec, alebo iná osoba poverená prevádzkovateľom. Ak táto osoba nebola určená, je ňou osoba na strane prevádzkovateľa, s ktorou účastník rokoval pri uzavretí Zmluvy. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner, s ktorým má prevádzkovateľ uzatvorenú zmluvu o nevýhradnom obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia.

1.6 Vzťahy medzi prevádzkovateľom a účastníkom sa riadia ustanoveniami Zmluvy, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, špecifikáciou služby uvedenou v zmluve, platnou tarifou a sadzovníkom poplatkov prevádzkovateľa a subsidiárne ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení.

**Čl. 2 Vymedzenie základných pojmov**

2.1 Objednávka služby je súčasťou Zmluvy. Určuje potrebné údaje o službe a jej technických parametroch (druh a miesto poskytovania služby, cenu služby). Podpisuje ju zodpovedná osoba účastníka a osoba poverená prevádzkovateľom.

2.2 Priame pripojenie je pripojenie účastníka do siete spoločnosti KINET spôsobom zabezpečujúcim trvalé prepojenie lokality účastníka a siete prevádzkovateľa. Priame pripojenie môže byť zabezpečené prostriedkami prevádzkovateľa alebo subdodávateľov.

2.3 Aktivácia / deaktivácia je úkon prevádzkovateľa, ktorým umožní/znemožní účastníkovi využívanie služby.

2.4 Dňom aktivácie služby Prevádzkovateľom sa Účastníkovi začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby.

2.5 Technické zariadenie prevádzkovateľa je zariadenie poskytnuté účastníkovi za účelom využívania jeho Internetových a dátových služieb. Poskytnutie a prevádzkovanie zariadenia upravuje č. 7.

2.6 Splátkový kalendár obsahuje informácie o mesačných splátkach, termíne ich splatnosti a údaje potrebné pre bankový styk.

**Čl. 3 Podmienky uzatvorenia Zmluvy**

3.1 Účastník je povinný pred uzatvorením Zmluvy predložiť všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie požadované v Zmluve. Účastník súhlasí so spracovaním a uchovávaním osobných údajov v zmysle Zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov. Súhlas je daný na dobu neurčitú.

3.2 Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s účastníkom, pokiaľ tento nesplnil povinnosti v článku 3.1, alebo v prípade odôvodneného predpokladu, že účastník nebude riadne a včas plniť svoje povinnosti vyplývajúce mu zo Zmluvy a týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

3.3 Zmluva musí byť uzatvorená v písomnej forme na formulári prevádzkovateľa, ak nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak.

3.4 Účastník sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať prevádzkovateľa o akýchkoľvek zmenách v údajoch, poskytnutých v čase uzatvorenia Zmluvy, a to najmä o zmene bydliska fyzickej osoby, sídla,

právnickej formy, obchodného mena alebo štatutárneho zástupcu právnickej osoby.

3.5 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky prevádzkovateľa môžu podliehať priebežným zmenám, ktoré budú vykonané jednostranne prevádzkovateľom vždy písomne a budú doručené účastníkovi, prípadne zverejnené na webovej stránke prevádzkovateľa.

3.6 V prípade ak účastník nedoručí svoje pripomienky k zmenám Všeobecných zmluvných podmienok do jedného mesiaca od ich prevzatia, prípadne zverejnenia, platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

#### **Čl. 4 Povinnosti prevádzkovateľa**

4.1 Prevádzkovateľ je povinný pri podpise Zmluvy poskytnúť účastníkovi informácie o všetkých skutočnostiach, súvisiacich s poskytovanou službou, a to najmä rozsah služieb, tarifu a technické podmienky zriadenia služby.

4.2 Prevádzkovateľ vynaloží všetko úsilie na to, aby zabezpečil účastníkovi nepretržité a plnohodnotné užívanie svojich služieb, pričom sám určí technické prostriedky na realizáciu tohto užívania za najlepších možných podmienok.

4.3 V prípade poruchy môže poskytovateľ na požiadanie užívateľa poskytnúť priebežnú informáciu o postupe odstraňovania poruchy.

4.4 Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

4.5 Prevádzkovateľ sa zaväzuje zriadiť a aktivovať účastníka podľa dohodnutých zriaďovacích podmienok a vyplnenej objednávky služby v závislosti od svojich technických možností. Pokiaľ sú pre využívanie niektorej služby prevádzkovateľa nutné dodávky produktov a služieb tretích strán (priame prepojenie, zmena nastavenia zariadenia účastníka a pod.), aktivácia služby je podmienená realizáciou týchto dodávok.

4.6 V dôsledku požiadaviek súvisiacich s prevádzkou alebo organizáciou svojich služieb je prevádzkovateľ oprávnený zmeniť technický charakter poskytovanej služby, pokiaľ tým nebude ovplyvnená funkčnosť služby pri jej užívaní užívateľom. Pokiaľ má táto zmena vplyv na Zmluvu alebo jej prílohy, vzťahujú sa na takúto zmenu ustanovenie bodu 3.5 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

4.7 Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov

- kontaktné údaje zodpovednej osoby – zodpovednaosoba@kinet.sk
- účely spracúvania osobných údajov:
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu (prípadne adresa inštalácie, adresa doručovania písomností, ak nie sú totožné), rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátna príslušnosť, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie zmluvy, právnym základom je plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba;
  - b) telefónne číslo – účelom spracúvania je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem prevádzkovateľa;
- príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby uzatvorenia zmluvy s Účastníkom, účtovníka, servisného technika, technickej podpory, poskytovania televízie;
- prevádzkovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácií;
- doba uchovávania osobných údajov – 10 rokov od zániku zmluvy;
- Účastník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov;
- Účastník má právo podať návrh na začatie konania;
- poskytnutie osobných údajov je potrebné na uzavretie zmluvy, Účastník údaje nie je povinný poskytnúť, ak údaje neposkytnete, zmluva nebude uzavretá;
- Prevádzkovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

4.8 Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah prenášaných údajov účastníka ani za škodu, ktorú môže tento obsah spôsobiť. Prevádzkovateľ neznáša zodpovednosť za služby prevádzkovateľa

sprístupnené tretími stranami ani za škodu, ktorú môžu tieto spôsobiť alebo ktorú spôsobili. 4.9 Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o dôverných skutočnostiach účastníka, ktoré sa dozvedel pri plnení Zmluvy a je povinný dbať o to, aby túto povinnosť dodržiavali aj všetky osoby na jeho strane. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady všeobecne známych informácií alebo informácií oznámených prevádzkovateľovi treťou osobou a na prípady, keď môže byť v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov prevádzkovateľovi uložená príslušným orgánom povinnosť takého údaje poskytnúť tretej osobe, alebo štátnemu orgánu.

4.10 V prípade, ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplyvať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

4.11 Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.

## **Čl. 5 Povinnosti účastníka**

5.1 Účastník sa zaväzuje, že služby prevádzkovateľa bude používať v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami a v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

5.2 Účastník má možnosť zmeny poskytovanej služby, avšak vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu služby podaná.

5.3 Účastník zodpovedá prevádzkovateľovi za plnenie svojich zmluvných povinností a zaväzuje sa nepreviesť žiadne práva a povinnosti, vyplývajúce zo Zmluvy, alebo jej príloh vrátane týchto Všeobecných zmluvných podmienok na tretiu osobu inak, ako postupom uvedeným v čl. 9.2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a to vrátane odplatného alebo bezodplatného prenechania užívania služieb prevádzkovateľa tretej osobe.

5.4 Účastník sa zaväzuje, že prevádzkovateľom dodané alebo prenájaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu prevádzkovateľa kamkoľvek premiestňované. Účastník nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa prevádzkovateľom nastavené parametre a pod škodu spôsobenú na uvedených zariadeniach účastníkom alebo treťou osobou ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí účastník prevádzkovateľovi v plnom rozsahu.

5.5 Účastník nesmie využívať zariadenia dodané poskytovateľom služieb alebo akékoľvek iné zariadenia za účelom poskytovania týchto služieb tretím osobám (tzv. zdieľanie internetového pripojenia). V prípade porušenia tohto nariadenia má poskytovateľ služieb právo na okamžité ukončenie zmluvného vzťahu s účastníkom a udeliť mu pokutu vo výške 450 €, ktorú je povinný bezodkladne uhradiť.

5.6 Účastník sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky zneužitia zodpovedá účastník.

5.7 Účastník sa zaväzuje, že bude znášať všetky výdavky a akékoľvek platby uhradené prevádzkovateľom (náhrada škody tretím stranám náklady na opravu atď.), ktoré vzniknú v dôsledku porušenia povinností účastníka vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy.

5.8 Účastník sa zaväzuje, že počas búrky odpojí prírodný metalický kábel internetu zo svojho zariadenia, t.j. sieťovej karty, routra a odpojí zariadenia z elektrickej siete.

5.9 Účastník sa zaväzuje sledovať funkčnosť služby a oznámiť každý prípad chybného poskytovania služby prevádzkovateľovi.

5.10. Účastník má právo požiadať prevádzkovateľa o dočasné prerušenie poskytovania Služby maximálne však na 6 mesiacov v jednom kalendárnom roku. V prípade, že účastník požiada o prerušenie poskytovania Služby počas trvania doby viazanosti Zmluvy, doba viazanosti Zmluvy sa mu predĺži o dobu prerušenia poskytovania Služby.

## **Čl. 6 Cena a platobné podmienky**

6.1 Cena za poskytované služby je dohodnutá v súlade so zák. 18/1996 Zb. o cenách a odkazom na platnú tarifu uvedenú v zmluve, v cenníku služieb, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, prípadne v cenníku na webe poskytovateľa, ktoré účastník prevezme pri uzatvorení Zmluvy. Prevádzkovateľ môže túto tarifu kedykoľvek zmeniť, pričom každú zmenu tarify je povinný oznámiť účastníkovi v primeranej

lehote pred nadobudnutím platnosti zmien. V prípade, že účastník nedoručí svoje pripomienky ku zmenám do jedného mesiaca od ich prevzatia platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

6.2 Fakturačné obdobie je spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je dojednané iné obdobie v Objednávke, resp. v Zmluve.

6.3 Prevádzkovateľ požaduje platbu za poskytované služby účastníkovi v aktuálnom mesiaci za aktuálny mesiac.

6.4 Faktúra vystavená prevádzkovateľom je splatná v lehote uvedenej na faktúre.

6.5 Účastník má právo kedykoľvek požiadať o zasielanie faktúr za poskytované služby v papierovej forme poštou a faktúry mu budú zasielané bezodplatne.

6.6 Pri mesačných platbách sa účastník riadi splátkovým kalendárom, ktorý obdrží pri podpise zmluvy.

6.7 Platba sa uskutoční prevodom na účet prevádzkovateľa, platbou poštovou poukážkou alebo platbou v hotovosti v sídle spoločnosti Kinet s.r.o. alebo na pobočke.

6.8 Účastník pri podpise zmluvy zaplatí inštalačný poplatok v hotovosti, alebo prevodom na účet prevádzkovateľa. Pri platbe na účet bude služba spustená až po prijatí platby na účet prevádzkovateľa.

6.9 V prípade omeškania úhrady faktúry je prevádzkovateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý započatý deň omeškania.

6.10 Prevádzkovateľ vystaví upomienku za nezaplatenú splátku. Upomienka stanovuje dobu uhradenia mesačnej splátky. Cenu zaslania upomienky stanovuje aktuálny cenník.

6.11 Pre služby s viazanosťou je poskytnutá zľava na mesačný, prípadne inštalačný poplatok. V prípade ukončenia zmluvy pred dohodnutou dobou, je účastník povinný poskytnutú zľavu doplatiť.

6.12 Ak účastník podpíše zmluvu počas platnej akcie, plynú mu všetky výhody spojené s platnou akciou. Pri podpise zmluvy bude aktuálna akcia uvedená aj na Zmluve.

## **Čl. 7 Technické zariadenia prevádzkovateľa**

7.1 Prevádzkovateľ v dohodnutých prípadoch (v prípade káblového pripojenia, prípade iných druhoch pripojenia) prenechá účastníkovi hnutelnú vec, potrebnú k využívaniu objednaných služieb do bezplatného dočasného užívania. Hnutelnou vecou, ponechanou na dočasné užívanie účastníkovi je technické zariadenie určené na uskutočnenie realizácie prepojenia (ďalej len „Zariadenie“) medzi účastníkom a centrárou prevádzkovateľa.

7.2 Doba prenechania zariadenia účastníkovi do bezplatného dočasného užívania je určená trvaním zmluvy o využívaní objednanej služby.

7.3 Prevádzkovateľ je povinný odovzdať zákazníkovi Zariadenie v stave spôsobilom na riadne užívanie a počas trvania doby užívania udržiavať zariadenie v stave spôsobilom na jeho riadne užívanie. Prevádzkovateľ zodpovedá za technickú spôsobilosť Zariadenia v zmysle právnych predpisov Slovenskej republiky.

7.4 Účastník sa zaväzuje sprístupniť priestory pre inštaláciu Zariadenia zamestnancom prevádzkovateľa, resp. ním povereným osobám.

7.5 Účastník sa zaväzuje nezasahovať neoprávnene do zariadenia a toto zamedziť aj tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

7.6 Účastník je povinný bezodkladne nahlásiť prevádzkovateľovi všetky poruchy zariadenia, spojenia, príp. nedostatky a nejasnosti pri používaní Zariadenia, poškodenie, stratu, zničenie, alebo odcudzenie zariadenia ihneď telefonicky a okamžite od tohto oznámenia ich písomne potvrdiť kontaktnej osobe prevádzkovateľa.

7.7 Účastník je povinný uhradiť cenu zariadenia v prípade úmyselného, neúmyselného poškodenia zariadenia z nedbanlivosti, odcudzenia zariadenia, alebo nevrátení zariadenia prevádzkovateľovi do 15 dní od ukončenia platnosti Zmluvy. Cena zariadenia je vyčíslená v objednávke.

7.8 Počas užívania zariadenia sa prevádzkovateľ zaväzuje zabezpečiť operatívny technický servis zariadenia.

7.9 V prípade poruchy zariadenia je účastník povinný umožniť pracovníkom prevádzkovateľa, resp. ním povereným osobám prístup k zariadeniu za účelom vykonania jeho opravy. V prípade, že účastník neumožní uvedeným subjektom prístup k zariadeniu, považuje sa to za porušenie Zmluvy zo strany účastníka.

7.10 Účastník je povinný vyžiadať si písomné povolenie na pripojenie akéhokoľvek zariadenia do siete prevádzkovateľa, napr. router, switch, a pod., ktoré si zabezpečí po inštalácii Zariadenia

prevádzkovateľom.

7.11 Poskytovanie dátových služieb je spojené s poskytovaním služby prístupu do siete internet.

## **Čl. 8 Reklamácie**

8.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade chybného poskytnutia služieb (len ak bol prípad chybného poskytovania služieb nahlásený prevádzkovateľovi).

8.2 Zodpovednosť prevádzkovateľa za škodu spôsobenú v dôsledku neposkytnutia, čiastočného neposkytnutia alebo chybného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne neposkytnutú, alebo chybne poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za služby za dané obdobie. Prevádzkovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škodu prevyšujúcu výšku ceny služby za neposkytnutú, čiastočne alebo chybne poskytnutú službu ak to nie je inak dojednané v Zmluve.

8.3 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú užívateľovi technickým zariadením prevádzkovateľa za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany prevádzkovateľa.

8.4 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

8.5 Prípadnú reklamáciu je účastník povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, resp. vyskytnutia sa relevantnej udalosti, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezbavuje zákazníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.

8.6 Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie a to nasledovným spôsobom:

- a) jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické šetrenie do 15 dní,
- b) zložitejšie prípady reklamácií, vyžadujúce technické šetrenie, do 30 dní.

8.7 V prípade, že reklamácia proti výške účtu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

8.8 Náklady bezdôvodnej reklamácie je povinný znášať užívateľ.

8.9. V prípade, že účastník nesúhlasí s vybavením reklamácie, má právo ako účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitého predpisu využiť alternatívne riešenie sporov podľa §75 Zákona a ako účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitého predpisu využiť mimosúdne riešenie sporov podľa §75a Zákona, pričom návrh predloží Úradu najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie, alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa §45 ods. 2 Zákona.

## **Čl. 9 Postup pri prevode práv a záväzkov zo Zmluvy**

9.1 Prevádzkovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky, vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť na tretiu stranu po písomnom upozorení účastníka, ale bez nároku účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu. Na takýto prevod mu účastník dáva podpisom Zmluvy svoj súhlas.

9.2 Účastník je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce mu zo Zmluvy na tretiu osobu výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa.

9.3 Podmienkou uzatvorenia dodatku o prevode práv a záväzkov na tretiu osobu môže dôjsť výlučne po uhradení všetkých splatných záväzkov účastníka voči prevádzkovateľovi.

**Čl. 10 Dočasné prerušenie poskytovania služieb**  
10.1 Prevádzkovateľ je oprávnený na nevyhnutne nutný čas prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služieb s predchádzajúcim upozorením účastníka, pokiaľ si to vyžadujú jeho technické, alebo prevádzkové dôvody, maximálne však 2 dni v mesiaci. Ak je to možné vopred ho upozorní. Túto povinnosť prevádzkovateľ nemá v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti.

10.2 Prevádzkovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb v prípade úplného, alebo čiastočného nezaplatenia splatnej ceny účastníkom do 7 dní odo dňa doručenia upomienky písomne alebo prostredníctvom SMS a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy a bez akejkoľvek náhrady účastníkovi. Opätovná aktivácia služby je možná až po úplnom uhradení všetkých splatných finančných

záväzkov účastníka.

10.3 Prevádzkovateľ je oprávnený okamžite prerušiť poskytovanie služieb bez predchádzajúceho upozornenia a náhrady účastníkovi, ktorý nesplní podmienky používania služieb prevádzkovateľa, ako aj v prípade preukázaného zneužitia služieb spoločnosti prevádzkovateľa.

10.4 V prípade prerušenia uvedeného v čl. 10.2 a 10.3 týchto Všeobecných zmluvných podmienok budú výdavky spojené s opätovnou aktiváciou účtované účastníkovi podľa podmienok platnej tarify.

10.5 Účastník môže kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu požiadať o dočasné prerušenie poskytovania služieb. Výdavky spojené s prerušením je prevádzkovateľ oprávnený účtovať v zmysle platnej tarify.

10.6 Prevádzkovateľ je oprávnený na nevyhnutne nutný čas prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služieb bez predchádzajúceho upozornenia účastníka počas búrok.

10.7 Prevádzkovateľ je oprávnený na nevyhnutne nutný čas prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služieb bez predchádzajúceho upozornenia účastníka z technických príčin, maximálne však 2 dni v mesiaci.

10.8 Prevádzkovateľ je oprávnený aplikovať na služby prístupu do siete internet, s výnimkou služby Garant, pravidlá technológie fair user policy (FUP), ktorá zabezpečuje čo najlepšie pripojenie všetkých zákazníkov do siete internet.

### **Čl. 11. Doba platnosti zmluvy a jej ukončenie**

11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a jej platnosť môže byť zmluvnými stranami ukončená kedykoľvek v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 11.2 až 11.5 týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Ak bola zmluva uzatvorená na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a Účastník nepožiadá pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti), čím dôjde k automatickej zmene ceny za službu na cenu podľa aktuálneho cenníka, prislúchajúcej danej službe bez viazanosti.

11.2 Prevádzkovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ak účastník:

- a) neoprávnené zasiahne do Zariadenia, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatil cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní odo dňa splatnosti faktúry,
- c) používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje prevádzkovateľovi kontrolu jej používania,
- d) poskytne objednanú službu tretím osobám,
- e) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu prevádzkovateľa zariadenie neodpojí.
- f) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní dátových služieb.

11.3 Prevádzkovateľ je oprávnený zrušiť Zmluvu v prípade, ak účastník neakceptuje zmenu týchto Všeobecných zmluvných podmienok oznámenú v zmysle ust. Čl. 3.5

11.4 Účastník je oprávnený vypovedať Zmluvu kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu. Písomná výpoveď musí byť doručená prevádzkovateľovi.

11.5 Výpovedná doba je pre obe zmluvné strany rovnaká, trvá jeden mesiac a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

11.6 V prípade, že účastník využije akciovú ponuku, ktorá je poskytovaná s viazanosťou, je účastník povinný dodržiavať dobu viazanosti. V prípade, že sa účastník rozhodne ukončiť zmluvu pred dohodnutým termínom, je povinný finančne vyrovnať rozdiel medzi akciovou a aktuálnou cenou služby a cenou za zariadenie, platnou v deň podpisu zmluvy. Na príslušnú sumu vystaví prevádzkovateľ faktúru.

11.7 V prípade ukončenia zmluvy, je účastník povinný vrátiť Zariadenia, ktoré mu boli poskytnuté prevádzkovateľom v stave zodpovedajúcom opotrebovaniu. V prípade poškodenia zariadenia je účastník povinný poškodené zariadenie nahradiť.

## Čl. 12 Záverečné ustanovenia

12.1 Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

- Minimálna rýchlosť je pre Službu internetového prístupu potrebná na to, aby Služba internetového prístupu vo zvolenom Programe Služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálnej rýchlosti je pre Program Služby internetového prístupu rovná hodnote 40 % z Maximálnej rýchlosti v danom Programe Služieb internetového prístupu.
- Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník (Klient) môže väčšinu času očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 80 % z príslušnej Maximálnej rýchlosti.
- 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 (Poskytovateľa) nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako prenosová rýchlosť Download a Upload. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou.
- Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť aj využívanie dátovo náročnejších obsahov.
- Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade Uploadu ako množstvo odoslaných dát).
- Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka (Klienta) podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník (Klient) pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník (Klient) pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) ako aj v prípade bezdrôtovej technológie vzdialenosť Účastníka od prístupového bodu – čím ďalej je Účastník, tým je dosiahnuteľná rýchlosť nižšia a počet Účastníkov zapojených na prístupovom bode; čím viac Účastníkov zdieľa prístupový bod v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Pri optickej technológii čím viac Účastníkov zapojených v agregáčnom uzle zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

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.

- Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Účastník môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri trvajúcich alebo opakujúcich sa 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.

- Počet zákazníkov zapojených v rovnakom agregáčnom uzle (jednom meste, jednej obci, atď...) – zákazníci v jednom agregáčnom uzle zdieľajú určitú šírku prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

a) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby FiberHome2 na optickej technológii (100Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 G za 13 minút a 40 sekúnd, video v SD kvalite o veľkosti 700 M za 1 minútu, súbor o veľkosti 20 M za 2 sekundy a MP3 súbor o veľkosti 5 M za 1 sekundu.

b) Pri bežne dostupnej rýchlosti 80 Mbit/s (80% z maximálnej rýchlosti) pri programe Služby

FiberHome2 na optickej technológii je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 G za 17 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 M za 1 minútu a 10 sekúnd, súbor o veľkosti 20 M za 2 sekundy a MP3 súbor o veľkosti 5 M za 1 sekundu.

c) Pri Maximálnej rýchlosti pri programe Služby NewKinet1 na bezdrôtovej technológii (15 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 G za 91 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 M za 6 minút 13 sekúnd, súbor o veľkosti 20 M za 11 sekúnd a MP3 súbor o veľkosti 5 M za 3 sekundy.

d) Pri bežne dostupnej rýchlosti 12 Mbit/s (80% z maximálnej rýchlosti) pri programe Služby NewKinet1 na bezdrôtovej technológii je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 G za 1hodinu a 54 minút, video v SD kvalite o veľkosti 700 M za 7 minút a 46 sekúnd, súbor o veľkosti 20 M za 13 sekúnd a MP3 súbor o veľkosti 5 M za 4 sekundu.

- Pre overenie dosahovaných rýchlostí sa odporúča použiť merač rýchlosti na webovom sídle Úradu pre Reguláciu Elektronických Komunikácií a Poštových služieb <https://www.meracinternetu.sk/sk/test> . Pred spustením testu rýchlosti je potrebné zabezpečiť odpojenie všetkých ostatných zariadení od prípojky internetu a zastaviť prípadný prebiehajúci dátový upgrade aplikácií a operačného system počítača, na ktorom bude prebiehať test.

- Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia na všetky programy Služby internetového prístupu a sú považované za parametre kvality poskytovanej Služby.

- V prípade trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky od vyššie uvedených parametrov kvality poskytovanej Služby, obmedzenia práv Účastníka podľa bodu 12.1. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy má Klient nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákazníckej linke od 8:00 do 20:00 každý deň, alebo elektronicky na [info@kinet.sk](mailto:info@kinet.sk). Poskytovateľ sťažnosť vybaví do 5-tich pracovných dní od jej podania, o čom bude Klienta informovať telefonicky. Pri sťažnosti podanej elektronicky, zašle Poskytovateľ odpoveď následne aj elektronicky. V prípade nevyriešenia sťažnosti v stanovenom termíne, alebo ak Klient nebude s výsledkom riešenia súhlasiť, má právo podať reklamáciu. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku uvedeného vo Všeobecných Podmienkach.

- Klient má 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, bez ohľadu na jeho umiestnenie alebo umiestnenie poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.

- Informácie uvádzané v súvislosti s Nariadením sa uplatnia na všetky programy Služby internetového prístupu.

12.2 Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených v Zmluve, jej prílohách, alebo v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa Zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následné striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok Zmluvy, iba ak by bolo výslovne zmluvne dohodnuté inak.

12.3 Neplatnosť niektorého ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok, alebo Zmluvy nemá za následok neplatnosť ostatných ustanovení.

12.4 Účastník súhlasí s tým, že Všeobecné zmluvné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej webovej stránke prevádzkovateľa ([www.kinet.sk](http://www.kinet.sk)) sa považujú za doručené účastníkovi dňom ich zverejnenia. V prípade ak účastník nedoručí svoje pripomienky k zmenám Všeobecných zmluvných podmienok do jedného mesiaca od ich zverejnenia platí, že tieto zmeny v celom rozsahu bezvýhradne akceptuje.

12.5 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných zmluvných podmienok.

12.6 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňom 25.02.2021.

12.7 Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.