

## Článok I

### Úvodné ustanovenia

3net s.r.o., so sídlom Horská 1314/41, 958 06 Partizánske, IČO: 47 917 799, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Partizánske, oddiel Sa, vložka č. 2103/B (ďalej len „3net“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti 3netu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

## Článok II

### Vymedzenie základných pojmov

- Služba je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom
  - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie)
  - dátového okruhu typu bod – bod
  - optického vlákna, koaxiálneho vedenia spolplatňovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.
- Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi 3netom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.
- Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- Účastník je záujemca, s ktorým 3net uzavrel zmluvu o poskytovaní služby, účastník a 3net sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Cenník je platný sadzovník cien za poskytovanie služby vydávaný 3netom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien, cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- Zriaďovací protokol je doklad, ktorým 3net potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
- Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete 3netu.
- Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
- Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie. Poruchou sú tiež významné odchýlky od zmluvou stanovených rýchlostí sťahovania a odosielania dát, ktorých následkom môže byť znížená kvalita komunikácie s internetovými službami.
- Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronicou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
- Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Zmluvný predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má so 3netom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene 3netu zmluvy o poskytovaní služby.
- Opatrenia na riadenie prevádzky sú opatrenia, ktoré spravujú a monitorujú prevádzku siete, konkrétne:

- firewall, ktorého nastavenie sa vykonáva na základe požiadaviek zákazníka,
- riadenie rýchlosti a toku dát, ktoré prebieha automaticky na základe typu služby, ktorý si zákazník zakúpil,
- monitoring – priebežné sledovanie kvality a výpadkov siete

## Článok III

### Podmienky poskytovania služby

- 3net poskytuje službu na základe zmluvy. 3net môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
  - poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
  - zákazník nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že on, jeho manžel alebo osoba žijúca s ním v domácnosti je dlžníkom 3netu, iného podniku, správcu dane, Sociálnej poisťovne alebo zdravotnej poisťovne, alebo ak záujemca nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
  - záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
- Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke 3netu [www.3net.sk](http://www.3net.sk). Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby. 3net poskytuje zákazníkovi bez ohľadu na produkt neobmedzený objem dát. Záväzná je zmluvná rýchlosť, ktorá sa môže pohybovať v odchýlkach uvedených v zmluve. Významné odchýlky v týchto rýchlostiach by mohli pre účastníka znamenať zníženie kvality komunikácie s internetovými službami.
- Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a zriaďovacím protokole.
- Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- 3net sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

## Článok IV

### Postup pri uzavieraní zmluvy

- Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky 3netu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle 3netu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.3net.sk](http://www.3net.sk).
- Pri uzavieraní zmluvy môže 3net požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.
- Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované 3netom. Ak sa zmluva uzaviera v prítomnosti záujemcu, 3net pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. 3net je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osobe na to oprávnenej podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnenej.
- Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí 3netu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

## Článok V

### Práva a povinnosti účastníka

- Účastník má právo na
  - poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
  - 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 umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Týmto odsekom nie je

dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb,

c) bezplatne odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,

d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla, 3netom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,

e) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný

a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,

b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,

c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,

d) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,

e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,

f) oznamovať 3netu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,

g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;

h) poskytovať 3netu potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

## Článok VI

Práva a povinnosti 3netu

1. 3net má právo

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; 3net má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, 3net môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,

b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení 3netu,

c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov, d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,

e) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené 3netom,

f) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany 3netu,

g) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzatvorením zmluvy udeľuje svoj súhlas,

h) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,

i) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.

2. 3net má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,

c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,

d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je 3net oprávnený až do chvíle, keď nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže 3net požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

4. 3net je povinný

a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,

b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.3net.sk](http://www.3net.sk),

d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,

e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov,

f) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

## Článok VII

Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky 3netu.

2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzatvorený nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

## Článok VIII

Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že 3net na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, 3net môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu 3net

a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,

c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,

d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5. 3net môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

a) opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neďbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti; do zriadenia služby môže 3net odstúpiť od zmluvy tiež vtedy, ak účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že on, jeho manžel alebo osoba žijúca s ním v domácnosti je dlžníkom 3netu, iného podniku, správcu dane, Sociálnej poisťovne alebo zdravotnej poisťovne,

c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu 3netu ho neodpojí,

d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje 3netu kontrolovať jej používanie,

e) opakovane poruší podmienky zmluvy.

6. 3net môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti

ďalšieho poskytovania služby. 3net môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7. 3net môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukáza ako nepravdivé.

8. 3net môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.

9. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

## Článok IX

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle 3netu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.3net.sk](http://www.3net.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa videncie v informačnom systéme 3netu.

3. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.

4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.

5. 3net má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä výdaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka 3net zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle 3netu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.3net.sk](http://www.3net.sk). V prípade zvýšenia ceny bude 3net účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka elektronickou poštou.

6. 3net môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet 3netu primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet 3netu, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá 3net účastníkovi potvrdenie. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako bezhotovostne (tzn. inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka alebo priamym vkladom na účet 3netu v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa Cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.3net.sk](http://www.3net.sk).

8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so 3netom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky 3netu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet 3netu a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne 3netu najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9. Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným 3netom zvolí elektronickej formy vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu 3net vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že 3net nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

10. 3net sa zaväzuje elektronickej faktúrou doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. 3net je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu

a. zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,

b. zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,

c. že je v omeškani s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za opomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so 3netom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. 3net nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť 3netu akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12. 3net nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. 3net nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akékoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronickej faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú emailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť 3netu, že mu faktúra vystavená elektronickej formou nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade

nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je 3net povinný preukazovať odoslania takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je 3net povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

14. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, 3net je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0, 05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Ak má účastník preplatok na cenu za poskytovanú službu, 3net môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

16. 3net je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky 3netu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči 3netu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premčaná, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

## Článok X

Zodpovednosť 3netu

10. 3net zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak 3net zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

11. 3net nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojim konaním. 3net tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. 3net nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

12. 3net nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronickej súborov a dát účastníka. 3net ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

13. 3net nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). 3net tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

## Článok XI

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí 3netu porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným

- využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete 3netu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
  3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

## Článok XII

### Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správne ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniel 3net a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.
4. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, 3net pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak 3net odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
5. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, 3net umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí závažná na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, 3net má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.
8. Ak 3net zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, 3net preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.
9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
10. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, 3net nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## Článok XIII

### Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. 3net je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:
  - a. meno, priezvisko a akademický titul,
  - b. adresu trvalého (prechodného) bydliska,
  - c. rodné číslo a dátum narodenia,
  - d. číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
  - e. štátnu príslušnosť,
  - f. výšku pohľadávky za poskytovanú službu,

g. označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je 3net oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom
  - a. uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
  - b. fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
  - c. spolupráce s inými podnikmi a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
  - d. identifikácie účastníkov v interných systémoch 3netu.
3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je 3net oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že 3net nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.
4. Účastník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre 3net pohľadávky za poskytovanú službu.
5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený 3netu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.
6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany 3net môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže 3net poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

## Článok XIV

### Doručovanie

1. Písomnosti bude 3net doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať 3netu na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresat' odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.
4. 3net je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

## Článok XV

### Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi 3netom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi 3netom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## Článok XVI

### Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.9.2014. Zverejňujú sa na internetovej stránke 3netu www.3net.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle 3netu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.