

# Všeobecné podmienky

NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH SLUŽIEB  
A STÝMI SÚVISIACICH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI  
AXALNET TV, S.R.O. VYDANÉ V SÚLADE SO ZÁKONOM  
351/2011 O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÁCH

Ján MRVA v. r.  
konateľ spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

František PETER v. r.  
konateľ spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

## Obsah

1.	Vymedzenie základných pojmov .....	2
2.	Druhy poskytovaných služieb, opis služieb, kvalita .....	5
3.	Zmluvné podmienky.....	5
3.1	Uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby.....	5
3.2	Práva a povinnosti užívateľa.....	6
3.2.1	Užívateľ má právo .....	6
3.2.2	Užívateľ je povinný.....	7
3.3	Práva a povinnosti spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. ....	8
3.3.1	Axalnet TV, s.r.o. má právo .....	8
3.3.2	Axalnet TV, s.r.o. je povinný .....	9
3.3.3	Definície zneužívania služby.....	10
3.3.4	Právo kontroly bezpečnosti prevádzky siete zo strany poskytovateľa .....	10
3.4	Zmeny zmluvy o poskytovaní verejnej služby .....	10
3.5	Doba trvania, zánik zmluvy o poskytovaní verejnej služby .....	11
3.6	Cena a platobné podmienky.....	14
4.	Rozsah zodpovednosti zmluvných strán .....	15
4.1	Rozsah zodpovednosti užívateľa .....	15
4.2	Zodpovednosť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.....	15
5.	Reklamačný poriadok a riešenie sporov.....	17
5.1	Reklamačný poriadok .....	17
5.2	Príslušné právo na rozhodovanie sporov .....	18
5.3	Alternatívne riešenie sporov a pravidlá alternatívneho riešenia sporov .....	18
6.	Ochrana osobných údajov .....	19
7.	Všeobecné záverečné ustanovenia .....	20
7.1	Doručovanie.....	20
7.2	Osobitné ustanovenia.....	21
7.3	Prechodné a záverečné ustanovenia.....	22

# Všeobecné podmienky

pre poskytovanie internetového pripojenia a s tým súvisiacich služieb  
vydané podľa § 42 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z o elektronických komunikáciách (ďalej len  
„zákon o elektronických komunikáciách“)

spoločnosti **Axalnet TV, s.r.o. so sídlom J. Matušku 2178/8, 955 01 Topoľčany, IČO 44 780 770**  
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 24939/N.

Všeobecné podmienky upravujú podrobnejšie vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. ako poskytovateľa elektronických služieb právnických a fyzických osôb, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov so spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. pri poskytovaní internetového pripojenia a s tým súvisiacich služieb.

## 1. Vymedzenie základných pojmov

### Základné pojmy pre účely týchto všeobecných podmienok:

- „**Všeobecnými podmienkami**“, v skratke „VP“ sa rozumie tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby prístupu na internet a s tým súvisiacich doplnkových služieb.
- „**Užívateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. na základe zmluvy o poskytovaní verejnej služby o poskytovaní verejnej služby.
- „**Objednávateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. o uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby o poskytovaní verejnej služby.
- „**Objednávka služby**“ je písomný dokument, ktorým užívateľ prejavuje požiadavku na zriadenie služby spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. a stanovuje požadované technické parametre.
- „**Cenník služieb**“ je platný dokument vydaný spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby prístupu do internetu, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien a bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služieb.
- „**Internetom**“ sa rozumie celosvetová globálna „sieť sietí“, dovoľujúca užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- „**Elektronická komunikačná sieť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.**“ (ďalej len „komunikačná sieť“), je elektronická komunikačná sieť, používaná spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. úplne alebo čiastočne na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb.
- „**Komunikačná sieť**“ je sieť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., určená na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb na báze množiny protokolov TCP/IP.
- „**Pristup do internetu**“ je pripojenie PC alebo LAN siete do internetu prostredníctvom komunikačnej siete, umožňujúce používať jednotlivé nástroje internetu.
- „**Protokolom**“ sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protihľadné sieťové objekty a podľa ktorých komunikujú.
- „**E-mailom**“ (elektronická pošta) sa rozumie služba internetu, pomocou ktorej môže účastník posilať a prijímať správy v elektronickej forme. Účastník, ktorý používa elektronickú poštu

má elektronickú (e-mailovú) schránku. Každá schránka má elektronickú adresu - tzv. e-mail adresa, ktoré jednoznačne identifikuje, odkiaľ bola správa poslaná a kam sa má doručiť. Štruktúra e-mailovej adresy účastníkov elektronickej pošty môže mať tvar: meno@topolcany.net - kde meno je názov poštovej schránky účastníka, topolcany.net je doména spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. V prípade registrovanej domény 2. úrovne, adresa má tvar: meno@spolocnost.sk - kde spoločnosť je zaregistrovaná doména druhej úrovne.

- „**Mail server**“ sa rozumie súbor hardvérového a softvérového vybavenia, ktoré zabezpečuje spravovanie elektronickej pošty.
- „**Doména**“ predstavuje hierarchicky organizované textové tvary, ktoré tvoria „adresu“ pripojeného PC. Skladá sa z viacerých častí (úrovní). Príklad: xxxx.sk, kde „xxxx“ je doména 2. úrovne a „sk“ je doména 1. úrovne.
- „**Registráciou domény**“ sa rozumie sprostredkovanie zaregistrovania domény účastníka u oficiálneho správcu nadriadenej domény zamestnancom spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ktorý má oprávnenie na registráciu.
- „**World Wide Web**“, v skratke „www“ sa rozumie distribuovaný multimediálny hypertextový systém, umožňujúci pohyb po zdrojoch v internete. Informácia vo www sa môže na počítačovom systéme nachádzať na ľubovoľnom mieste vo forme textu, zvuku, videa alebo v grafickej forme. WWW stránka účastníka môže mať adresu: home.axalnet.sk/meno, kde „meno“ je názov účastníckovej www stránky (malými písmenami). Ak má účastník zaregistrovanú doménu, www adresa je v tvare virtuálneho www servera: www.spolocnost.sk
- „**WWW serverom**“ sa rozumie súbor hardvérového a softvérového vybavenia, na ktorom sú umiestnené a spravované www aplikácie. Virtuálny www server je www server účastníka, vystupujúci pod menom jeho domény, ktorý je zriadený na technických prostriedkoch spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., virtuálny www server spravuje www aplikácie účastníka.
- „**File Transfer Protocol**“, v skratke „FTP“ je protokol na prenos súborov, služba prenosu súborov umožňuje účastníkovi internetu kopírovať súbory z jedného počítača na druhý, prípadne používať verejné archívy, tzv. anonymné ftp servery.
- „**Verejnou IP adresou**“ sa rozumie IP adresa prístupná priamo z akéhokoľvek aktívneho zariadenia pripojeného k sieti internet. Každý počítač v internete má pridelenú vlastnú a jedinečnú numerickú adresu o veľkosti 4 x 8 bitov (spolu 32 bitov), vyjadrenú pomocou štvorčíslika, oddeleného bodkami, napr. 196.100.100.50.
- „**Privátnou IP adresou**“ sa rozumie vnútorná adresa. Každý počítač v sieti spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. má pridelenú vlastnú privátnu IP adresu. Na privátnu IP adresu nie je priamy prístup z internetu. Zariadenie s pridelenou privátnou IP adresou má prístup do internetu. Verejná IP adresa sa účastníkovi poskytne na žiadosť za odplatu podľa platného cenníka v programoch, ktoré podľa cenníka pridelenie verejnej IP adresy umožňujú.
- „**IP adresný blok**“ sa rozumie vymedzené pole IP adries, ktoré nasledujú za sebou.
- „**DNS záznam**“ predstavuje hierarchicky usporiadaný súbor textových a číselných tvarov v dohodnutej štruktúre, ktoré umožňujú funkcie doménového systému (smerovanie elektronickej pošty, adresa webového servera, ... )
- „**DNS server**“ (systém doménových adries) je hardvérové a softvérové vybavenie, ktoré zabezpečuje vzájomnú transformáciu znakových mien počítačov na ich číselné adresy a naopak. DNS server môže byť: primárny (hlavný), sekundárny (záložný).
- „**Local Area Network**“, v skratke „LAN“ je lokálna počítačová sieť, prepojenie dvoch alebo viacerých počítačov so vzájomnou možnosťou komunikácie a so spoločným využívaním zdrojov (diskov, tlačiarňí, softvéru ) týchto prepojených počítačov.
- „**Šírka prenosového pásma**“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi koncovými bodmi verejnej siete, udáva sa v kbit/s alebo v Mbit/s.
- „**Webmail**“ umožňuje účastníkovi prístup k e-mailovej schránke cez webové rozhranie.

- „**Porucha služby**“ je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v stanovenom rozsahu a kvalite. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- „**Vírus**“ označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k prostriedkom iných zariadení.
- „**Zavírený e-mail**“ je e-mail, v ktorom sa nachádza vírus. Vírus sa môže nachádzať priamo v tele e-mailu, alebo v prílohe e-mailu.
- „**Antivírus**“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie vírusov. Antivírus kontroluje všetky e-maily ktoré sú doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu. Antivírus sa v prípade identifikácie vírusu pokúša napadnutý e-mail vyliečiť (odstrániť vírusovú infekciu) v prípade, že to nie je možné odstráni napadnutú prílohu, alebo celý e-mail.
- „**Spam**“ označuje nevyžiadanú e-mailovú správu, ktorá bola doručená do mailovej schránky účastníka. Najčastejšie tieto nevyžiadané e-maily obsahujú reklamné informácie. Spam je e-mailová správa, o ktorú príjemca nežiadal a často nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto e-mailových správ.
- „**Antispam**“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie spamu. Antispam kontroluje všetky e-maily, ktoré sú doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu. V prípade, že antispam identifikuje e-mailovú správu ako spam, tak ju vymaže.
- „**Nevyžiadané dáta**“ - sú dáta, ktoré sa k účastníkovi dostanú bez jeho vedomia alebo požiadavky.
- „**FUP**“ – Fair user policy (Pravidlá férového užívania služby). Pre zabezpečenie neprerušeneho poskytovania služieb užívateľom si spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. vyhradzuje právo použiť FUP za nasledovných podmienok: V prípade, ak dátová prevádzka užívateľa (sumár odoslaných a prijatých dát) za posledných 24 hodín presiahne 10 GB je poskytovateľ oprávnený znížiť rýchlosť pripojenia k internetu užívateľa na 24 hodín na 256 kbit/s.
- „**Zdieľanie pásma**“ – parameter vyjadrujúci pomer, koľko užívateľov zdieľa šírku prenosového pásma danej služby a je vo výške 1 : 8, t.j. 8 účastníkov zdieľa šírku pásma príslušnej služby.
- „**Zmluva o poskytovaní verejnej služby**“ (ďalej len „Zmluva“) je dvojstranný právny úkon medzi poskytovateľom a užívateľom a pozostáva zo všetkých zmluvných dokumentov. Zmluva obsahuje záväzok poskytovateľa pripojiť koncové zariadenia užívateľa na sieť internet a ďalšie poskytované služby a záväzok užívateľa platiť za poskytovanie služby podľa platného cenníka a plniť ďalšie povinnosti, tak ako vyplývajú zo zmluvy o poskytovaní verejnej služby a zmluvných dokumentov.
- „**Zmluvné dokumenty**“ sú tieto všeobecné podmienky, zmluva o poskytovaní verejnej služby, cenník služieb, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňajú zmluvu o poskytovaní verejnej služby.
- „**Viazanosť služby**“ je doba, po ktorú je užívateľ povinný službu využívať a nie je oprávnený ju vypovedať. V prípade nedodržiavania viazanosti služby je možné uplatniť si voči užívateľovi sankcie.

## 2. Druhy poskytovaných služieb, opis služieb, kvalita

Axalnet TV, s.r.o. poskytuje služby na základe „Zmluvy o poskytovaní verejnej služby“, ktorú uzavrie s užívateľom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách.

Axalnet TV, s.r.o. poskytuje užívateľovi prístup do siete internet, a to za podmienok uvedených v zmluvných dokumentoch.

K službe si užívateľ môže objednať doplnkové služby v cene a rozsahu podľa platného cenníka služieb.

Služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. pozostávajú z nasledujúcich produktov:

- Služieb internetového prístupu Axalnet Metropolitan Network (ďalej len „AMN“):

Služby AMN sú určené pre **fyzické osoby – nepodnikateľov** pre pripojenie bytov a rodinných domov do počítačovej siete spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., s pripojením do internetu s prenosovou rýchlosťou a IPTV podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby uvedenej v cenníku služieb. K službám AMN sa na žiadosť užívateľa poskytujú doplnkové a servisné služby uvedené v cenníku služieb. Služba AMN môže byť aj doplnkovou službou k službe APN.

- Služieb internetového prístupu Axalnet Profi Network (ďalej len „APN“):

Služby APN sú určené pre **fyzické osoby – podnikateľov a právnické osoby** s pripojením do siete internetu s prenosovou rýchlosťou a IPTV podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby na základe dohody. K službám APN sa na žiadosť účastníka poskytujú doplnkové služby uvedené v cenníku služieb s DPH ako aj doplnkové služby k službám APN.

Podrobnosti o službách ich rýchlostiach, cene služieb, viazanosti a zriaďovacieho poplatku, vrátane doplnkových a servisných služieb k nim poskytovaných sú uvedené v platnom cenníku služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

## 3. Zmluvné podmienky

### 3.1 Uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby

- a) Každá právnická alebo fyzická osoba má právo na uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby za podmienky, že zriadenie služby je technicky možné v rozsahu pôsobenia spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. a predloží spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. všetky doklady a poskytne informácie požadované pre uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby, (najmä pri právnických osobách predložiť doklad o ich právnej subjektivite a o osobách oprávnených v ich mene konať, pri fyzických osobách predložiť na požiadanie doklady podľa požiadaviek spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., z ktorých si spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. môže utvoriť obraz o tom, či účastník dáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní verejnej služby).
- b) Spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejnej služby, ak:

- I. Poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov.
  - II. Objednávateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní verejnej služby, najmä preto, že je alebo bol dlžníkom spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska alebo sídlo.
  - III. Objednávateľ nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.
  - IV. Objednávateľ nepreukáže, že k miestu zriadenia služby má vlastnícke právo alebo užívacie právo a súhlas vlastníka so zriadením služby.
- c) Zmluvu o poskytovaní verejnej služby podpisuje účastník sám, jeho splnomocnený zástupca na základe plnomocnenstva overeného notárom, alebo zákonný zástupca na základe originálu, alebo kópie rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moc. V mene právnickej osoby návrh zmluvy o poskytovaní verejnej služby podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- d) Spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. je povinná uzavrieť s užívateľom zmluvu o poskytovaní verejnej služby do 60-ich kalendárnych dní od prejavenia záujmu o poskytnutie verejnej služby, ak tu nie sú dôvody na odmietnutie uzavretia zmluvy o poskytovaní verejnej služby podľa bodu b) tohto článku a užívateľ:
- I. Požiada o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní verejnej služby.
  - II. Pristúpi na podmienky zmluvných dokumentov.
  - III. Predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, kontaktnú adresu, právo užívať miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované poskytovateľom a vyjadrí písomný súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluvných dokumentoch.
- e) Po technickom zriadení služby spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. podpíše užívateľ preberací protokol o zriadení služby. Od tohto dátumu je spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. oprávnená účtovať poplatky účastníkovi v zmysle platného cenníka služieb. V prípade zriadenia služby v priebehu mesiaca spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. je oprávnená účtovať pomernú časť daného mesiaca.
- f) Zmluva o poskytovaní verejnej služby je uzavretá dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dátumom.

## **3.2 Práva a povinnosti užívateľa**

### **3.2.1 Užívateľ má právo**

Na uzavretie zmluvy o poskytovaní verejnej služby o poskytovaní verejnej služby za podmienok, stanovených v týchto Všeobecných podmienkach a poskytnutie služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. v rozsahu dohodnutom v zmluve o poskytovaní verejnej služby, všeobecných podmienkach a za cenu podľa platného cenníka služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ak v zmluve nie je dohodnuté inak:

- a) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle týchto všeobecných podmienok,
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil užívateľ. Prerušenie elektrického napájania zariadení spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. po dobu výpadku napájania zo strany Slovenských elektrární sa nepovažuje za poruchu,
- c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. v súlade s týmito podmienkami a zmluvou poskytovaní verejnej služby, toto právo si musí uplatniť v spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. podľa reklamačného poriadku, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
- e) na informáciu o primeraných a nediskriminačných postupoch spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. v prípade nezaplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušovaniu alebo odpojeniu užívateľa, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia,
- f) na bezplatnú kontrolu nákladov za poskytnuté služby užívateľom so zdravotným postihnutým formou elektronickej pošty. Bezplatné informácie o nákladoch sú poskytované pre všetkých užívateľov po registrácii na webovom sídle spoločnosti Axalnet, s.r.o.

### 3.2.2 Užívateľ je povinný

- a) používať služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. iba v súlade s príslušnou zmluvou o poskytnutí verejnej služby, všeobecnými podmienkami, zákonom o elektronických komunikáciách a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- b) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby / služieb, na základe predloženej faktúry,
- c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov a boli schválené na použitie v Slovenskej republike,
- d) zväčšiť si prenajatý priestor formou ďalšej objednávky k zmluve o poskytovaní verejnej služby, ak veľkosť účastníckej schránky alebo www priestoru aj po dvoch upozorneniach, doručených formou e-mailu z pracoviska spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., prekračuje objednanú veľkosť. V prípade, že tak účastník neurobí, schránka alebo www priestor mu bude zablokovaný do chvíle, kým objem dát nebude zodpovedať kapacite prenajatého priestoru,
- e) dodržať pri svojich aplikáciách použitých v dynamických www stránkach bezpečnostné nastavenia operačného systému. Po vyzvaní administrátorom systému je povinný predložiť zdrojové texty programov (scriptov) k nahliadnutiu za účelom overenia ich bezpečnosti,
- f) ihneď ohlásiť poruchy poskytovanej služby na tel. č. 0902 904 907 alebo e-mailom na e-mailovú adresu: [support@axalnet.sk](mailto:support@axalnet.sk) a následne postupovať v zmysle reklamačného poriadku,



- g) poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného telekomunikačného zariadenia a umožňovať prístup k pripojnému vedeniu a dovoliť jeho použitie pracovníkom spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ktorí potrebujú využiť spojenie pri výkone svojej práce,
- h) oznamovať spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní verejnej služby. Neoznámenie zmeny kontaktných údajov nie je dôvodom na nezaplatenie faktúr ak to zapríčiňuje nedoručenie faktúr,
- i) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby podľa týchto všeobecných podmienok ani neumožniť svojim konaním takéto konania tretej osobe,
- j) nevyužívať ani neumožniť využívať tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu,
- k) poskytovať spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy o poskytovaní verejnej služby.

### **3.3 Práva a povinnosti spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.**

#### **3.3.1 Axalnet TV, s.r.o. 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,
- b) na náhradu škody, spôsobenej účastníkom na sieti alebo na telekomunikačnom zariadení Axalnet TV, s.r.o.,
- c) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. po predchádzajúcom upozornení z dôvodu:
  - I. Jej zneužívania definovaného v bode 3.3.3 a aktivít narušajúcich integritu siete Axalnet TV, s.r.o., (bez ohľadu na to či, je táto činnosť vykonávaná s vedomím alebo bez vedomia užívateľa) najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na prístupové heslá, útoky prostredníctvom odposluchu, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií - počítačové infiltrácie (Trójske kone, vírusy, červy), ďalej vykonávaním činnosti prostredníctvom siete, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.
  - II. Nezaplatenia splatnej ceny do 25 dní odo dňa splatnosti faktúry, a to až do zaplatenia alebo do zániku zmluvy o poskytovaní verejnej služby o poskytovaní verejnej služby.
  - III. Plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení. Informácie o servisných zásahoch budú zasielané účastníkovi e-mailom, príp. zverejňované na webovom sídle Axalnet, s.r.o (www.axalnet.sk).
  - IV. Porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.
- d) zamedziť šíreniu údajov, ktoré by účastník šíril v rozpore s týmito podmienkami,

- e) nevystaviť dynamické www stránky účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá,
- f) vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné,
- g) účtovať ceny v zmysle platného cenníka služieb za obnovenie poskytovania služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ktorá bola dočasne prerušená v zmysle bodu 3.3.1. písm. c),
- h) zrušiť poskytovanie hostingových služieb a právo bez náhrady a upozornenia odstrániť www stránku účastníka umiestnenú na serveroch spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., ak zistí vlastnou kontrolou alebo na základe upozornenia tretej osoby, že www stránka účastníka obsahuje písomné, zvukové alebo obrazové diela, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky alebo všeobecne uznávanými etickými a morálnymi normami. WWW stránka účastníka nesmie byť v rozpore s obchodnou politikou spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. Axalnet TV, s.r.o. je oprávnený posúdiť a rozhodnúť, či obsah www stránky napĺňa vyššie uvedené znaky, ktoré sa považujú za podstatné porušenie zmluvy o poskytovaní verejnej služby,
- i) použiť Fair User Policy (FUP) v prípade, ak by jeden z užívateľov neprimeraným využívaním svojho internetového pripojenia obmedzoval ostatných užívateľov. Obmedzovaním užívateľov sa rozumie denný traffik užívateľa vyšší ako 10 Gb/deň. Použitím FUP nie je dotknutá povinnosť užívateľa platiť za poskytované služby. Po prekročení tohto limitu rýchlosť pripojenia bude znížená na 256 kbit/sec. na 24 hodín.
- j) Informácie o prenosových rýchlostiach:

Prenosová rýchlosť	Maximálna		Minimálne		Služba
	Download	Upload	Download	Upload	
40 Mbit/s	40 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s	5 Mbit/s	optický internet
60 Mbit/s	60 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	5 Mbit/s	optický internet
100 Mbit/s	100 Mbit/s	10 Mbit/s	50 Mbit/s	5 Mbit/s	optický internet
100 Mbit/s	100 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	1 Mbit/s	BOD-BOD
4 Mbit/s	4 Mbit/s	3 Mbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	Axalnet WIFI

Reklamáciu na kvalitu prenosových rýchlostí je možné si uplatniť, ak rýchlosť pripojenia je nižšia ako sú v tabuľke uvedené.

### 3.3.2 Axalnet TV, s.r.o. je povinný

- a) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- b) vopred oznámiť účastníkom buď priamo prostredníctvom emailu zaslaného do emailovej schránky účastníka alebo prostredníctvom webového sídla www.axalnet.sk obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.
- c) oznámiť účastníkovi dátum zriadenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do internetu,
- d) viesť a archivovať záznamy o využívaní služby, ktoré slúžia k účtovaniu služby,

- e) odstrániť poruchy vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie služby, ktoré vznikli na strane spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

### 3.3.3 Definície zneužívania služby

- a) sa dodatočne po uzavretí zmluvy o poskytovaní verejnej služby preukáže, že účastník je dlžníkom spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. alebo iného podniku, poskytujúceho elektronické komunikačné siete alebo služby,
- b) užívateľ použije služby poskytované podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy či výhražných informácií, ako aj výhražného anonymného volania,
- c) účastník použije služby poskytované podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby na narušenie siete spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.; účastník sa pokúsi o preťaženie siete spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. akýmkoľvek spôsobom alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete Axalnet TV, s.r.o.,
- d) neoprávnene zasiahne do verejného telekomunikačného zariadenia alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- e) pripojí telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola schválená Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR a ani na výzvu spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. telekomunikačné zariadenie neodpojí,
- f) používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. kontrolu nad jej používaním.

### 3.3.4 Právo kontroly bezpečnosti prevádzky siete zo strany poskytovateľa

Axalnet TV, s.r.o. si vyhradzuje právo kontrolovať všetku odchádzajúcu elektronickú poštu antivírusovým programom a antispamom pre účely zabezpečenia ochrany bezpečnosti svojich sietí a služieb. V prípade, že antivírus identifikuje v e-mailovej správe počítačový vírus, alebo ju antispam označí za spam, Axalnet TV, s.r.o. má právo takúto správu vymazať za účelom ochrany funkcionality mailového systému. Axalnet TV, s.r.o. má právo vložiť oznam do emailu skontrolovaného antivírusom alebo antispamom o vykonaní takejto kontroly.

## 3.4 Zmeny zmluvy o poskytovaní verejnej služby

- a) Zmluvu o poskytovaní verejnej služby možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo platného cenníka služieb, dodatok k zmluve o poskytovaní verejnej služby je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo platného cenníka služieb. Podstatné zmeny všeobecných podmienok a platného cenníka služieb poskytovateľ oznámi písomne, elektronickou poštou alebo poslaním SMS správy najmenej 1 mesiac vopred, zároveň poskytovateľ je povinný informovať

užívateľa o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby bez sankcií ak tieto zmeny neakceptuje.

- b) Dodatok k zmluve o poskytovaní verejnej služby možno uzavrieť aj tak, že Axalnet TV, s.r.o. vykoná zmenu v službe na základe užívateľom vyplnenej a doručenej žiadosti (objednávky na zmenu služby).
- c) Axalnet TV, s.r.o. je oprávnený previesť všetky práva a záväzky, vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní verejnej služby alebo ich časť na tretiu osobu. Ak užívateľ napriek písomnej výzve nepretržite dlhšie ako 90 dní je v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., môže podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj **bez súhlasu užívateľa**.
- d) Užívateľ je oprávnený previesť svoje práva a záväzky, vyplývajúce mu zo zmluvy o poskytovaní verejnej služby, na tretiu osobu výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

### 3.5 Doba trvania, zánik zmluvy o poskytovaní verejnej služby

- a) Ak užívateľ, ktorým je fyzická osoba, sa zaviazal využívať určitú verejnú službu podniku počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov, podnik je zároveň povinný poskytnúť užívateľovi možnosť uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejnej služby, pri ktorej toto obdobie nepresahuje 12 mesiacov.
- b) Zmluva o poskytovaní verejnej služby sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve o poskytovaní verejnej služby nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú.
- c) Zmluva o poskytovaní verejnej služby zaniká:
  - uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
  - písomnou dohodou zmluvných strán,
  - výpoveďou zmluvy o poskytovaní verejnej služby,
  - odstúpením,
  - smrťou fyzickej osoby alebo zánikom právnickej osoby.
- d) Zmluvu o poskytovaní verejnej služby uzavretú na dobu neurčitú môže užívateľ vypovedať bez udania dôvodu.
- e) Axalnet TV, s.r.o. je oprávnený vypovedať zmluvu o poskytovaní verejnej služby bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú. Ak Axalnet TV, s.r.o. nemôže ďalej poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- f) **Výpovedná lehota zmluvy o poskytovaní verejnej služby uzavretá na dobu neurčitú je tri mesiace** a je rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. Písomnú žiadosť o výpovedi zmluvy o poskytovaní verejnej služby je možné doručiť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.:
  - osobne,
  - poštou

- elektronickou poštou s pripojeným zaručeným elektronickým podpisom.
- g) Axalnet TV, s.r.o. má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby, ak:**
- I.** Užívateľ opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete Axalnet TV, s.r.o. alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.
  - II.** Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.
  - III.** Užívateľ pripojí k sieti zariadenie ktorého technická spôsobilosť nebola schválená a ani na výzvu spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. takéto zariadenie neodpojí.
  - IV.** Užívateľ opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. kontrolu jej používania.
  - V.** Užívateľ opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejnej služby a všeobecné podmienky, alebo zneužíva verejnú službu.
  - VI.** Bude ktorákoľvek služba alebo jej časť poskytovaná podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby čo i len čiastočne zneužitá na porušovanie zákona o elektronických komunikáciách a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisoch. Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby alebo jej časti na základe odstúpenia od zmluvy o poskytovaní verejnej služby podľa predchádzajúcej vety.
  - VII.** Bolo zo strany spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej služby z dôvodu, že nemôže v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodu technickej uskutočniteľnosti poskytovať službu. V takom prípade písomné oznámenie o zrušení služby je Axalnet TV, s.r.o. povinný zaslať užívateľovi najneskôr 14 dní pred dňom zrušenia služby; k zániku zmluvy o poskytovaní verejnej služby dochádza ku dňu účinnosti zrušenia služby. V prípade, že Axalnet TV, s.r.o. vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie, ktorá je spojená so zrušením uzavretej zmluvy o poskytovaní verejnej služby, je povinný s výpoveďou doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
  - VIII.** Údaje uvedené užívateľom v zmluve o poskytovaní verejnej služby sa dodatočne preukážu, ako nepravdivé, je užívateľ insolventný, najmä ak na majetok užívateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, alebo začaté konkurzné konanie.
  - IX.** Pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s užívateľom sú evidované pohľadávky po lehote splatnosti.
  - X.** Užívateľ s osobitnou cenou neohlási zmeny - odobratie štatútu ťažko zdravotne postihnutého, alebo osoby v hmotnej núdzi.
- h) Užívateľ má právo od zmluvy o poskytovaní verejnej služby odstúpiť ak mu spoločnosť Axalnet TV, s.r.o.:**
- I.** Oznámi zmenu všeobecných podmienok a užívateľ tieto zmeny neakceptuje, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola užívateľovi oznámená. Ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Užívateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

- II. Ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní verejnej služby alebo ju poskytuje s podstatnými vadami. V takomto prípade užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby do 1 mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie užívateľa.
  - III. Podnik neoznami výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa reklamačného poriadku bod 5.1 písm. c) týchto všeobecných podmienkach. V tomto prípade má užívateľ právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby do jedného mesiaca odo dňa uplatnenia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
  - IV. Ak na základe zmluvy o poskytovaní verejnej služby je poskytnutých viac verejných služieb, je užívateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby z dôvodov uvedených v písm. h) odsek I., II., III. len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia. V prípade, ak odčlenenie poskytovaných služieb nie je možné, užívateľ oprávnený odstúpiť od všetkých poskytovaných služieb.
- i) Odstúpením od zmluvy o poskytovaní verejnej služby zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s týmito všeobecnými podmienkami prejavom vôle užívateľa odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby je doručený druhej strane; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy o poskytovaní verejnej služby odvolať alebo zmeniť bez súhlasu Axalnet TV, s.r.o.
  - j) Smrťou fyzickej osoby, ktorá je užívateľom služby Axalnet TV, s.r.o., alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva o poskytovaní verejnej služby zaniká. Zmluva o poskytovaní verejnej služby taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola užívateľom služby.
  - k) Axalnet TV, s.r.o. je oprávnený okamžite, ako sa dozvie o skutočnosti, že užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby.
  - l) V prípade zmluvy o poskytovaní verejnej služby s viazanosťou služby, nie je užívateľ oprávnený túto zmluvu vypovedať počas celej doby viazanosti služby. Užívateľ sa súčasne zaväzuje, že po dobu viazanosti služby sa nedopustí takeého konania, alebo nedá svojim konaním žiaden taký podnet a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby alebo právo vypovedať zmluvu z dôvodov nesplnenia alebo porušenia povinností zo strany užívateľa, ku ktorým sa zaviazal v zmluve o poskytovaní verejnej služby, alebo na základe ktorého by bol poskytovateľ oprávnený mu v dobe viazanosti služby dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb. V prípade porušenia tejto povinnosti je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu. Základ pre výpočet zmluvnej pokuty predstavuje 150 € z ktorého sa vypočíta výška poplatku pri porušení viazanosti. Vzorec:

$$\frac{X}{Y} \times N = ZP$$

X – základ pre výpočet výšky zmluvnej pokuty za nedodržanie viazanosti v eurách (150 €),

Y – viazanosť služby v mesiacoch,

N – počet mesiacov zostávajúcich do ukončenia doby viazanosti,

ZP – výsledná suma zmluvnej pokuty v Eurách.

### 3.6 Cena a platobné podmienky

- a) Ak nie je cena výslovne dojednaná v zmluve o poskytovaní verejnej služby, platí, že sa na ňu vzťahuje platný cenník služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. Užívateľ sa môže so spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o. dohodnúť o cene v zmluve o poskytovaní verejnej služby osobitne bez ohľadu na cenu podľa platného cenníka služieb, avšak toto musí byť výslovne uvedené v zmluve o poskytovaní verejnej služby. Osobitné ceny pre zdravotne ťažko postihnutých a pre užívateľov s nízkymi príjmami je možné poskytnúť užívateľom po predložení dokladov o trvaní ťažkého zdravotného postihnutia (preukaz ŤZP vydané úradom práce a sociálnych vecí) alebo rozhodnutie úradu práce, sociálnych vecí a rodiny o hmotnej núdzi. Trvanie nároku na osobitné ceny môže podnik overiť aj opakovane.
- b) Sadzby cien za poskytovanie služieb, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služieb, ako aj podmienok, za akých sa sadzby uplatňujú, upravuje platný cenník služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. Platný cenník služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. je zverejnený na webovom sídle spoločnosti Axalnet, s.r.o. [www.axalnet.sk](http://www.axalnet.sk) a prístupný v sídle spoločnosti Axalnet, s.r.o.
- c) Všetky ceny za poskytnutie služby Axalnet TV, s.r.o. sú užívateľovi vyúčtované v zaslanej mesačnej faktúre. Fakturačným obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac, ak nie je v zmluve o poskytovaní verejnej služby dohodnuté inak. Zánikom zmluvy o poskytovaní verejnej služby nezaniká povinnosť užívateľa zaplatiť za už poskytnuté služby.
- d) Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní, resp. upomienke.
- e) V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je Axalnet TV, s.r.o. oprávnený účtovať užívateľovi úrok z omeškania v súlade s platnými právnymi predpismi.
- f) Poskytovanie služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi. V prípade zmeny platnej výšky DPH sa cena poskytovanej služby automaticky mení tak, že k cene bez DPH sa pripočíta platná DPH v čase fakturovania služby. Zmena platnej DPH nie je zmenou platného cenníka služieb podľa týchto všeobecných podmienok.
- g) Záväzok užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.
- h) Axalnet, s.r.o. je oprávnený účtovať zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v platnom cenníku služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. za nedodržanie doby splatnosti uvedenej na faktúre. Ak je vyúčtovaných viac služieb jednou faktúrou, zmluvná pokuta sa uplatňuje len raz. Týmto nie je dotknuté právo účtovať užívateľovi úrok z omeškania podľa bodu e).
- i) Axalnet TV, s.r.o. má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované služby.

## 4. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

### 4.1 Rozsah zodpovednosti užívateľa

- a) Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní verejnej služby, v týchto všeobecných podmienkach a v platnom cenníku služieb. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo siete spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávneho užívania tretej osobe. Užívateľ nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napr. živelná pohroma, výpadky energie, atď.). Nahrádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
- b) Podľa § 68 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí, služieb alebo sietí a služieb a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb, inak zodpovedá za škodu, ktorú tým podniku spôsobil.
- c) Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. na jeho zariadeniach, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. spôsobí.
- d) Užívateľ je zodpovedný za obsah www stránok, ktoré nahral a vystavil.
- e) Užívateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, služby spoločnosti Axalnet TV, s.r.o., alebo iným neoprávneným konaním.
- f) V prípade, ak má užívateľ pridelenú verejnú IP adresu, je povinný zabezpečiť pri ukončení služby, aby táto verejná IP adresa nebola vedená v „blacklistoch“ na internete ako IP adresa, prostredníctvom ktorej sa rozosiela SPAM. V prípade, ak to užívateľ nezabezpečí, je povinný zaplatiť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. odplatu za odstránenie verejnej IP adresy z „blacklistov“ podľa skutočne vynaložených nákladov.

### 4.2 Zodpovednosť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.

- a) Axalnet TV, s.r.o. zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí užívateľovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní verejnej služby, v týchto všeobecných podmienkach alebo v platnom cenníku služieb len v prípade, že Axalnet TV, s.r.o. porušenie týchto povinností zavinil. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie, atď.). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
- b) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za škodu, ak užívateľ spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla užívateľovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maily užívateľa, 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.

- c) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát užívateľa. Axalnet TV, s.r.o. ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
- d) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby užívateľom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).
- e) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť ako aj za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií, pochádzajúcich zo siete internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo spoločnosťou Axalnet TV, s.r.o.
- f) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve Axalnet TV, s.r.o., prostredníctvom ktorého je užívateľovi poskytovaná verejná telekomunikačná služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.
- g) Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za škody, ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ a nezodpovedá za bezpečnosť a poškodenie obsahu údajov, informácií, elektronických súborov a dát prenášaných a vystavených prostredníctvom siete internet v súvislosti s využívaním služieb spoločnosti Axalnet TV, s.r.o.
- h) Na registráciu domény druhej úrovne užívateľ nemá právny nárok. Je možná len za podmienok definovaných správcom národnej domény „.sk“ (SK-NIC). Podmienky je možné získať na internetovej adrese [www.sk-nic.sk](http://www.sk-nic.sk).
- i) Ak Axalnet TV, s.r.o. zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť užívateľovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o poskytovaní verejnej služby. Zodpovednosť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby. Spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. nie je povinná nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú verejnú telekomunikačnú službu.
- j) Spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za škody, ktoré užívateľ spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet.
- k) Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. bolo spôsobené konaním užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol užívateľ povinný. Užívateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

- l) Spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. 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.

## 5. Reklamačný poriadok a riešenie sporov

### 5.1 Reklamačný poriadok

- a) Užívateľ môže reklamovať doručenie faktúry ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenie závady poskytovanej služby alebo telekomunikačného zariadenia. Reklamáciu na kvalitu poskytovanej služby, telekomunikačného zariadenia alebo fakturácie treba podať písomne v sídle spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba alebo telekomunikačné zariadenie nie sú poskytované v dojednanej kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu užívateľovi zaniká. Pokiaľ užívateľ podá reklamáciu iným spôsobom ako písomne (napr. telefonicky, e-mailom a pod.) nie je spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. povinná takéto oznámenie prešetrovať ako reklamáciu. Pokiaľ by takéto oznámenie spoločnosť Axalnet TV, s.r.o. riešila ako reklamáciu, vzťahuje sa na takéto oznámenie tento reklamačný poriadok v celom rozsahu.
- b) Užívateľ postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť Axalnet TV, s.r.o. a ak si užívateľ uplatnil právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
- c) Axalnet TV, s.r.o. reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi užívateľovi písomne (reklamačný protokol s výsledkom reklamácie), a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu pred uplynutím lehoty 30 dní od jej doručenia, Axalnet TV, s.r.o. písomne oznámi užívateľovi predĺženie termín vybavenia reklamácie. Lehotu možno predĺžiť iba v zložitých prípadoch, najviac však o 30 dní. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o poskytovaní verejnej služby.
- d) Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby alebo telekomunikačného zariadenia nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Axalnet TV, s.r.o. umožní užívateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní užívateľovi zaplatenie časti ceny 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.
- e) Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ platí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie verejnej

služby kratšie ako 6 mesiacov, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie.

- f) Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a užívateľ nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku d), Axalnet TV, s.r.o. má právo na úrok z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov a to odo dňa splatnosti reklamovanej faktúry.
- g) Ak Axalnet TV, s.r.o. zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Axalnet TV, s.r.o. preplatok užívateľovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
- h) Ak užívateľ nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR o alternatívne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo užívateľa domáhať sa ochrany na súde.
- i) Ak užívateľ podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Axalnet TV, s.r.o. nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu. V prípade, ak užívateľ podá reklamáciu, ktorá sa po prešetrení ukáže ako neoprávnená vzniká spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. nárok na zaplatenie poplatku za neoprávnenú reklamáciu podľa platného cenníka služieb.

## **5.2 Príslušné právo na rozhodovanie sporov**

- a) Právne vzťahy medzi Axalnet TV, s.r.o. a užívateľom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní verejnej služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka.
- b) Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Axalnet TV, s.r.o. a užívateľom aj vtedy, ak užívateľ nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo.
- c) Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov a) a b) budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
- d) Ak sa spor nevyrieši podľa odseku c), zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## **5.3 Alternatívne riešenie sporov a pravidlá alternatívneho riešenia sporov**

- a) Alternatívnym riešením sporu je postup poskytovateľa alternatív jeho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

- b) Dôležité je upozorniť, že užívateľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.
- c) Užívateľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s poskytovateľom, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“.
- d) Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
- e) Ak užívateľ nebude spokojný so spôsobom, ako poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany poskytovateľa služby.
- f) Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR – [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)

Podania a dopyty v súvislosti s poskytovaním služieb elektronických komunikácií a poštových služieb rieši od 01.01.2014 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

<https://www.mhsr.sk/uploads/files/rzTTfx4L.pdf>

## 6. Ochrana osobných údajov

- a) V zmysle zákona č. 18/2018 Axalnet TV, s.r.o. ako prevádzkovateľ informačných systémov Vás informuje, že Vaše osobné údaje podľa ods. 3 § 56 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách budú uchovávané bez Vášho súhlasu v rozsahu:

- **meno, priezvisko, titul,**
- **dátum narodenia,**
- **adresa trvalého pobytu, adresa pripojenia,**
- a podľa ods. 1 § 58 zákona č. 351/2011 **jedinečný identifikačný kód (napr. fyzická adresa zariadenia (MAC)),**
- **prihlasovanie meno**

bude prevádzkovateľ využívať za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejnej služby.

- b) **Kontaktné údaje zodpovednej osoby na ochranu osobných údajov:**

- **e-mail:** [dpo@axalnet.sk](mailto:dpo@axalnet.sk),
- **poštová adresa:** Axalnet, s.r.o, Škultétyho 4720/2A/ 955 01 Topoľčany

Aktuálne kontaktné údaje zodpovednej osoby sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa informačných systémov.

- c) **Účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené**  
Poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby.
- d) **Právny základ spracúvania osobných údajov,**  
§ 56 ods.3 písm. a) zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách.
- e) **Oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany,**  
§ 43,ods. 1, písm. 1 a 2 zákon č. 351/2011 o elektronických komunikáciách na úhradu za poskytnutú verejnú službu a na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení.
- f) **Identifikáciu príjemcov alebo kategórie príjemcov,**
- prevádzkovateľ,
  - orgány činnom v trestnom konaní,
  - súdy,
  - právnické osoby poskytujúce právne služby,
  - orgány dozoru.
- g) Prevádzkovateľ informačných systémov nezamýšľa prenesením osobných údajov do tretích krajín.
- h) **Doba uchovávanía osobných údajov**  
Osobné údaje budú uchovávané 10 rokov v zmysle schváleného registratúrneho plánu, ktorý začína plynúť 1. januára roku nasledujúceho po roku, v ktorom bol spis uzavretý.
- i) **Informácie o právach dotknutej osoby (užívateľa):**
- požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom dotknutej osoby (§ 21 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - opravu osobných údajov (§ 22 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - vymazanie osobných údajov (§ 23 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - obmedzenie spracúvania osobných údajov (§ 24 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - právo na prenosnosť osobných údajov (§ 26 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - namietat' so spracúvaním osobných údajov (§ 27 zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - kedykoľvek odvolať svoj súhlas (§14 ods. 3) zákona č. 18/2018 Z. z.),
  - podať návrh na konanie dotknutej osoby alebo osoby, ktorá tvrdí, že je priamo dotknutá na svojich právach ustanovených (§ 100 zákona č. 18/2018 Z. z.).
- j) Každá zmena osobných údajov užívateľa musí byť oznámená písomnou formou spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny. Zodpovednosť za neplnenie si povinností spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. pri spracúvaní osobných údajov a za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne z dôvodu takéhoto neplnenia si povinností užívateľom, nesie užívateľ.

## 7. Všeobecné záverečné ustanovenia

### 7.1 Doručovanie

- a) Užívateľ môže doručiť písomnosti poskytovateľovi,
- osobne,
  - prostredníctvom obvyčajnej alebo doporučenej pošty,
  - elektronicky, podpísané zaručeným elektronickým podpisom (ZEP).

- b) Axalnet TV, s.r.o. je oprávnený doručovať písomnosti, s výnimkou odstúpenia od zmluvy o poskytovaní verejnej služby alebo jej výpovede, zaslaním do e-mailovej schránky užívateľa uvedenej v zmluve o poskytovaní verejnej služby, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej zmluve o poskytovaní verejnej služby. Oznam zasielaný e-mailom sa považuje za doručený nasledujúci deň od jeho odoslania. Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu ohľadne doručovania a to bezohľadne po tom, ako dôjde k takejto zmene. Pokiaľ z dôvodu oneskoreného alebo nevykonaného oznámenia o mieste doručovania sa včas a riadne nepodarí doručiť písomnosti užívateľovi, považuje sa deň neúspešného pokusu o opakované doručenie písomnosti za deň doručenia písomnosti užívateľovi so všetkými právnymi dôsledkami. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy Axalnet TV, s.r.o. považuje za adresu určenú na doručovanie tú adresu, ktorá bola Axalnet TV, s.r.o. oznámená ako posledná. Užívateľ je oprávnený splnomocniť tretiu osobu, ktorej môžu byť doručované písomnosti s účinkom doručenia pre užívateľa.
- c) Faktúry doručuje Axalnet TV, s.r.o. užívateľom spôsobom označeným v zmluve o poskytovaní verejnej služby.
- d) Ak faktúra nie je užívateľovi doručená do 10 dní po skončení fakturačného obdobia, užívateľ je povinný túto skutočnosť oznámiť spoločnosti Axalnet TV, s.r.o. V prípade, že tak užívateľ v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak užívateľ v tejto lehote oznámi Axalnet TV, s.r.o., že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručená faktúra znova.
- e) V prípade písomností a upomienok, zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve o poskytovaní verejnej služby ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely týchto všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi alebo splnomocnenej osobe, ak:
- I. Prijímateľ odoprel prijatie zásielky.
  - II. Zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v odbernej lehote 7 dní.
  - III. Nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v zmluve o poskytovaní verejnej služby zastihnúť a doposlanie nie je možné.

## 7.2 Osobitné ustanovenia

- a) Axalnet TV, s.r.o. si vyhradzuje právo zmeniť tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby a platný cenník služieb, resp. rozsah poskytovanej služby.
- b) Axalnet TV, s.r.o. je o zmene všeobecných podmienok povinný upovedomiť užívateľa, a to najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny všeobecných podmienok a to písomne, elektronickou poštou, službou SMS správ alebo telefonicky, v ktorom príslušná zmena nadobudne účinnosť. Po doručení príslušného upovedomenia o podstatných zmenách všeobecných podmienok má užívateľ právo od zmluvy o poskytovaní verejnej služby z tohoto dôvodu odstúpiť, a to najskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola užívateľovi oznámená. Ak podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejnej služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Upovedomenie o zmene sa vykoná zverejnením nového znenia všeobecných podmienok na webovom sídle Axalnet, s.r.o. - [www.axalnet.sk](http://www.axalnet.sk).

- c) Axalnet TV, s.r.o. si vyhradzuje právo dočasne zmeniť cenník služieb na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov služby (tzv. akcie). V takomto prípade neplatia ustanovenia b) bodu tejto časti a postačuje, ak Axalnet TV, s.r.o. o tejto zmene upovedomí užívateľov prostredníctvom svojho webového sídla [www.axalnet.sk](http://www.axalnet.sk).

### **7.3 Prechodné a záverečné ustanovenia**

- a) Objednávky zriadenia služby podané pred dňom účinnosti týchto všeobecných podmienok sa považujú za objednávky zriadenia služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- b) Vzťahy, ktoré vznikli podľa doterajších predpisov a všeobecných podmienok na poskytovanie služby medzi poskytovateľom a užívateľmi sa považujú za zmluvu o poskytovaní verejnej služby medzi poskytovateľom a užívateľmi v zmysle týchto všeobecných podmienok.
- c) Tieto všeobecné podmienky rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia a obchodné podmienky pre poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby vydané podľa predchádzajúcej právnej úpravy.
- d) Všeobecné podmienky sú zverejnené v sídle spoločnosti ako aj na webovom sídle spoločnosti Axalnet, s.r.o. – [www.axalnet.sk](http://www.axalnet.sk).
- e) Tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby nadobúdajú účinnosť dňa 01. júna 2019.