



**MARKANet**

MARKANET, s. r. o.  
Čadečka 640  
022 01 Čadca  
tel.: 0907 665 508, 041 230 40 40  
e-mail: info@markanet.sk  
www.markanet.sk

## Všeobecné zmluvné podmienky

sprostredkovania prístupu do siete Internet, vydané v zmysle zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v z.n.p.

### I. Úvodné ustanovenia

1. Podnikom podľa ustanovenia § 5 ods. 1 zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v z.n.p /ďalej len zákon/ oprávneným sprostredkovať prístup do siete Internet je MARKANET, s. r. o., so sídlom Čadečka 640, 022 01 Čadca, identifikačné číslo 44 645 295, zapísaná v Obchodnom registri OS Žilina, odd.: Sro, vl.c.: 50906/L.
2. Podnik je v oblasti elektronických komunikácií na základe všeobecného povolenia podľa ustanovení zákona poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet /ďalej len služba/.
3. Účastníkom podľa ustanovenia § 5 ods. 4 zákona je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s podnikom zmluvu o pripojení.

### II. Opis a kvalita služby

1. Podnik poskytuje službu prostredníctvom siete, ktorej vedenie tvoria mikrovlnné rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a pridružených prostriedkov.
2. Účastníci sú k sieti pripojení rozhraním štandardu Fast Ethernet IEEE 802.3u, 100Base-TX, s koncovkou RJ-45.
3. Maximálna rýchlosť prenosu dát medzi účastníkom a sieťou Internet v mieste pripojenia k sieti (vid. ods.2) je rýchlosť určená zmluvou. Jedná sa o negarantovanú rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať v čase mimo špičky a to minimálne raz denne v čase od 0:00 do 23:59 hod. Minimálna rýchlosť prenosu dát medzi účastníkom a sieťou Internet v mieste pripojenia k sieti (vid. ods.2) je rýchlosť daná násobkom agregácie a maximálnej rýchlosti, kde agregácia je určená zmluvou. Na túto hodnotu môže rýchlosť poklesnúť nárazovo na krátku dobu v okamihoch maximálneho vyťaženia siete. Bežne dostupná rýchlosť prenosu dát medzi účastníkom a sieťou Internet v mieste pripojenia k sieti (vid. ods.2) je 50% a viacej z maximálnej rýchlosti, ktorú účastník bude mať minimálne 90% času. Uvedené hodnoty rýchlostí sú merateľné ako množstvo prenesených dát za jednotku času a za predpokladu bezchybového stavu siete.
4. Podnik poskytuje službu na území okresu Čadca.

### III. Zmluvné podmienky

1. Zmluvou o pripojení /ďalej len zmluva/ sa podnik zaväzuje účastníkov zriadiť potrebný prístup k sieti a sprístupniť službu. Súčasťou zmluvy sú všeobecné podmienky, cenník a formulár na odstúpenie od zmluvy.
2. Ak nie je v zmluve o pripojení určený čas poskytovania, platí, že sa služba bude poskytovať na neurčitý čas.
3. Zmluva zaniká :
  - 3.1. uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - 3.2. dohodou účastníkov zmluvy,
  - 3.3. odstúpením od zmluvy,
  - 3.4. výpoveďou,
  - 3.5. ak tak ustanovuje osobitný predpis.
4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu podnik :
  - 4.1. oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - 4.2. neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol podnik podľa čl. IV ods. 2.4 VZP povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok,
  - 4.3. opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
  - 4.4. opakovane neodstráni reklamovanú závalu služby v určenom čase.
5. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
6. Podnik môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník :
  - 6.1. opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - 6.2. nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - 6.3. poskytne sprostredkovanie iným osobám mimo priestor v ktorom je sprostredkovanie zriadené. Priestor sa definuje v zmluve
  - 6.4. opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
  - 6.5. opakovane porušuje podmienky zmluvy.
7. Podnik môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
8. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca zúčtovacieho obdobia, ktorý je uvedený v poslednej vystavenej faktúre. Pri mesačnom zúčtovacom období to je posledný deň mesiaca v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Pri ročnom zúčtovacom období to je 31. prvý december roku v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane

9. Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov podniku podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov podniku poučuje a informuje podnik účastníka, že:

- a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
- b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u podniku v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,
- c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou zmluvy, alebo formulár odstúpenia od zmluvy zverejnený na [www.markanet.sk](http://www.markanet.sk).

#### IV.

##### Práva a povinnosti podniku a účastníka

1. Podnik má právo :

- 1.1. na zaplatenie ceny za poskytnutú službu dohodnutú v zmluve a podľa cenníku,
- 1.2. odmietnuť uzavretie zmluvy, ak :
  - 1.2.1. poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo uskutočniteľné s ťažkými prekážkami,
  - 1.2.2. záujemca o jej uzavretie nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo inej spoločnosti, alebo niektorá z majetkovo či osobne prepojených spoločností už predtým odstúpila od zmluvy s ním alebo vypovedala s ním zmluvu, alebo má nedoplatek voči podniku,
  - 1.2.3. záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami,
- 1.3. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu :
  - 1.3.1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  - 1.3.2. nezaplatenia splatnej ceny za službu v lehote 28 dní od jej splatnosti, a to až do jej úplného zaplatenia alebo do zániku zmluvy,
  - 1.3.3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.
- 1.4. na odobranie zapožičaného zariadenia do 10 dní od ukončenia alebo zániku zmluvy.

2. Podnik je povinný :

- 2.1. uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 1.3.,
- 2.2. predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby
- 2.3. poskytovať účastníkovi službu podľa zmluvy
- 2.4. oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred.

3. Účastník má právo na :

- 3.1. uzavretie zmluvy s podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 1.3.,
- 3.2. poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
- 3.3. bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- 3.4. vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinienia podnikom.

4. Účastník je povinný :

- 4.1. používať službu v súlade so zákonom, so zmluvou a s týmito všeobecnými podmienkami,
- 4.2. platiť cenu za poskytnutú službu podľa zmluvy a podľa cenníku,
- 4.3. do 10 dní od ukončenia alebo zániku zmluvy umožniť podniku odobrať zapožičané zariadenie.

5. Zariadenia slúžiace na šírenie a poskytovanie internetu sú vo vlastníctve podniku, účastník má právo na ich bezplatné užívanie počas trvania zmluvy. Po ukončení zmluvy je účastník povinný podniku zariadenia vrátiť, inak je povinný podniku zaplatiť poplatok vo výške ceny nového zariadenia.

#### V.

##### Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo :

- 1.1. na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služby,
  - 1.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinienia podnikom.
2. Právo na reklamáciu možno uplatniť v lehote 30 dní od vzniku reklamačného titulu a to prednostne SMS-správu (z dôvodu urýchlenia odstránenia závydy) a prípadne následne aj písomne alebo elektronicky na mail: [info@markanet.sk](mailto:info@markanet.sk) . Po uplynutí tejto lehoty právo podať reklamáciu zaniká.
3. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinienia podnikom možno uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby. Po uplynutí tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
4. Reklamácia ako i právo na vrátenie pomernej časti ceny sa uplatňuje v podniku, ktorý službu poskytoval.
  5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu.
  6. Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 60 dní od jej podania, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
  7. Účastník sa zaväzuje uhradiť Podniku:
    - a) všetky náklady, ktoré vznikli podniku pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník a to podľa platného cenníka,
    - b) všetky náklady, ktoré vznikli Podniku v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti Podniku, ako aj všetky škody z toho vzniknuté ako Podniku tak aj tretím osobám a to podľa platného cenníka.
  8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na technickom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani jej cenu nemožno preukázateľne zistiť, účastník je povinný zaplatiť podniku cenu vo výške priemernej mesačnej sumy za predchádzajúcich 6 mesiacov.
  9. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s podnikom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak podnik na jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 60 dní odo dňa jej odoslania.

**VI.****Mimosúdne riešenie sporov a zmeny zmluvy**

1. Účastník je oprávnený spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný, predložiť orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č.391/2015Z.z.
2. Akékoľvek prípadné spory vzniknuté v súvislosti s poskytovaním služby sa podnik a účastník pokúsia riešiť v prvom rade dohodou. Pokiaľ nedôjde k urovnaniu sporu vyššie uvedeným spôsobom, budú spory riešené prostredníctvom príslušných súdov v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Zmena dohodnutej tarify je možná písomne alebo mailom na: info@markanet.sk . Všetky ostatné zmeny zmluvy je možné vykonať výlučne písomnou formou, pričom právnu účinnosť nadobúda zmena až podpisom.
4. Účastník je povinný oznamovať podniku všetky zmeny údajov, ktoré poskytol podniku (najmä mail, mobil, adresa); inak zodpovedá za následky tým spôsobené.

**VII.****Zodpovednosť za škodu**

1. Zodpovednosť podniku 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 podľa zmluvy a cenníka. Podnik nie je povinný účastníkovi nahradiť škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne poskytnutú alebo vadne poskytnutú službu.
2. Podnik za žiadnych okolností nezodpovedá účastníkovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty, alebo škody v dôsledku poskytovaných služieb.

**VIII.****Spracúvanie osobných údajov účastníka**

1. Podnik je oprávnený získavať údaje účastníka, ktorými sú:
  - 1.1. obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, tel.číslo a mailová adresa u právnickej osoby alebo podnikateľa fyzickej osoby
  - 1.2. meno, priezvisko, akademický titul, adresa, číslo identifikačného preukazu, tel.číslo a mailová adresa u nepodnikateľa fyzickej osoby
2. Podnik bude údaje podľa čl. VII ods. 1 spracúvať len na účel:
  - 2.1. uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
  - 2.2. fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
  - 2.3. vypracovania zoznamu účastníkov,
  - 2.4. spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa § 55 ods. 7 zákona č.610/2003 Z.z. a uchovávaní údajov podľa § 59a zákona č.610/2003 Z.z.
3. Podnik zlikviduje osobné údaje účastníka bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na:
  - 3.1. uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu,
  - 3.2. evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu,
  - 3.3. vybavenie podaní účastníkov,
  - 3.4. splnenie iných povinností uložených zákonom,
  - 3.5. uplatnenie práv.
4. Po celú dobu trvania zmluvy sa podnik zaväzuje nakladať s osobnými údajmi v súlade s platnou legislatívou.

**IX.****Primerané riadenie dátovej prevádzky**

- 9.1. Podnik je oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku za účelom plnenia zákonných povinností alebo povinností uložených oprávneným orgánom verejnej moci, v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočívania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
- 9.2. Podnik je oprávnený, v súlade s právnymi normami EÚ a SR, prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky, najmä za účelom zabezpečenia splnenia zákonných povinností Podniku, zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Podniku.
- 9.3. Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti koncového užívateľa, si podnik vyhradzuje právo blokovať vo svojej sieti niektoré vybrané služby. Podnik vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby, alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov podľa čl.9.
- 9.4. Ak podnik vykoná opatrenia podľa čl. 9., ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb, je povinný o tom účastníka informovať mailom. Podnik neuplatní opatrenia, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

**X.****Záverečné ustanovenia**

1. Podnik je oprávnený jednostranne zmeniť VZP a ich prílohy.
2. Podnik je povinný akúkoľvek zmenu zverejniť na svojej webovej stránke www.markanet.sk, prípadne aj oznámiť ju účastníkovi písomnou alebo elektronickou formou, a to najneskôr 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny.
3. Tieto VZP sú zverejnené na internetovej stránke podniku www.markanet.sk od 25.2.2016 .
4. Zmeny VZP nadobúdajú právnu účinnosť jeden mesiac od ich zverejnení na webovej stránke podniku, čo je 25.3.2016.