**Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet**

**Článok I**

**Úvodné ustanovenia**

**Marcel Hajdúk TopNet, Pekárenska 230, 028 01 Brezovica**

**IČO: 33 792 259, DIČ: 1021586544** (ďalej len „TopNET “)

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 povinností TopNET ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

**Článok II**

**Vymedzenie základných pojmov**

1. Služba je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom

a) analógovej linky, ISDN linky alebo mobilného telefónu (dial-up pripojenie),

b) DSL prípojky (ADSL pripojenie),

c) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlné pripojenie),

d) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou),

e) optického vlákna,

f) koaxiálneho vedenia; spoplatňovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.

2. 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.

3. 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.

4. Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.

5. Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi TopNET a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.

6. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní služby vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

6. Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

7. Účastník je záujemca, s ktorým TopNET uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a TopNET sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

8. Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný TopNET ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

9. Zriaďovací protokol je doklad, ktorým TopNET potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.

10. Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete OravaSK. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno si prideľuje účastníkovi sám.

11. Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.

12. 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.

13. 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, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlcuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

14. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.

15. SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.

16. 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).

17. 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.).

18. Podnik je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách.

19. Zmluvný predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má TopNET uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene TopNET zmluvy o poskytovaní služby.

 20. Internetový protokol je dátovo orientovaný komunikačný protokol sieťovej vrstvy používaný zdrojovým a cieľovým strojom na výmenu dát prostredníctvom siete.

**Článok III**

**Podmienky poskytovania služby**

1. TopNET poskytuje službu na základe zmluvy. TopNET môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,

b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom TopNET alebo iného podniku alebo TopNET alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní.

c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke **WEB: www.topnethajduk.sk**. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.

3. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy, cenníku a zriaďovacom protokole.

4. 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.

5. TopNET sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

**Článok IV**

**Postup pri uzavieraní zmluvy**

1. Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky TopNET zvyčajne v mieste trvalého pobytu záujemcu (fyzickej osoby) alebo v sídle záujemcu (právnickej osoby).

2. Pri uzavieraní zmluvy môže TopNET požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.

3. Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované TopNET. Zmluva sa vždy uzaviera v prítomnosti záujemcu tak, že ju 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 ju podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

5. Podpísanú zmluvu záujemcom a TopNET sa stáva 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.

6. 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**

1. Účastník má právo na

a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,

b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného TopNET toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,

d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný

a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,

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

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

d) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,

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

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

g) oznamovať TopNET bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,

h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. 6 bod 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;

i) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmikoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom Internetového protokolu,

j) Používať službu v súlade s TopNET definovanými zásadami používania služby a to:

i. nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií;

 ii. používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu TopNET;

iii. nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší Sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k Sieti.

k) poskytovať TopNET potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

l) Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby.

**Článok VI**

Práva a povinnosti TopNET

1. TopNET 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; TopNET 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 služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, TopNET môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,

b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení TopNET

 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 alebo mimoriadnej situácie 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 TopNETom

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 TopNET

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 uzavretím 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. TopNET 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 TopNET oprávnená až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušenie služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže TopNET požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

4. TopNET 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.topnethajduk.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. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

f) písomne, elektronickou poštou oznámiť účastníkovi 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 možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne alebo aj inak ako v písomnej forme, a to najmä telefonicky, elektronicky alebo inými spôsobmi určenými TopNET, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán; 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. TopNET je oprávnená v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka akceptovanej TopNET alebo na základe ponuky TopNET prijatej účastníkom.

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

**Článok VIII**

**Doba trvania zmluvy**

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera 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 alebo ak niektorá zmluvná strana, ak je na to oprávnená v zmysle zmluvy, písomne neoznámi druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, tak uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

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

3. Účastník môže písomne vypovedať zmluvu uzavretú 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 písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, TopNET môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

4. TopNET môže zmluvu písomne vypovedať z dôvodov uvedených v zákone o elektronických komunikáciách. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu TopNET

 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 reklamácii 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) neoznámi 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.

6. TopNET môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník

a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;,

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 TopNET ho neodpojí,

d) opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje TopNET kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky zmluvy.

7. TopNET môže písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby TopNET môže od zmluvy písomne 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.

8. TopNET môže písomne odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

9. TopNET môže písomne 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.

10. Oprávnená strana môže písomne 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 písomného odstúpenia 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 zverejnený na internetovej stránke www.topnethajduk.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 evidencie v informačnom systéme.

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 jedná 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. TopNET má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka TopNET zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie na internetovej stránke www.oravask.sk. V prípade zvýšenia ceny bude TopNET účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka elektronickou poštou.

6. TopNET 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 TopNET 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 TopNET

8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s TopNET 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 TopNET. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet TopNET najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9. Účastníkovi bude faktúra vystavená v elektronickej forme, kde účastník udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu TopNET vyúčtovávala služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že TopNET nie je povinná zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

10. TopNET sa zaväzuje elektronickú faktúru 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. TopNET je oprávnená namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú emailovú 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 omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka)

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 s TopNET 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. TopNET 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 TopNET akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

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

13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť TopNET, že mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je TopNET povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je TopNET povinná 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 TopNET je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0, 05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak TopNET je oprávnená požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. 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 cene za poskytovanú službu, TopNET môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

 16. V prípade neposkytovania služby zavinenej TopNET má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcom nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku XII. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

Článok X

Zodpovednosť TopNET

1 TopNET 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 TopNET 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.

2. TopNET nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. TopNET tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. TopNET 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.

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

4. TopNET nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). 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 TopNET porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete TopNET 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 správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) 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 zavinila TopNET 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 prešetrenia 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, TopNET pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dni od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak TopNET odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, TopNET 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 vada 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 nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, TopNET má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak TopNET je oprávnená požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.

8. Ak TopNET 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, TopNET preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, TopNET nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIII

Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. TopNET je oprávnená na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov 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

 2. Údaje uvedené v odseku 1 je TopNET oprávnená 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 TopNET

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 TopNET oprávnená 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 TopNET nie je oprávnená 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 TopNET pohľadávky za poskytovanú službu.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený TopNET 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 bodu 1 a v záujme svojej účinnej ochrany TopNET môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a 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.

Článok XIV

Doručovanie

1. Písomnosti bude TopNET doručovať účastníkovi na adresu jeho e-mailu prednostne poprípade na adresu 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 TopNET 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 doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

4. TopNET je oprávnená doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

5. TopNET je oprávnená prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. TopNET je oprávnená si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť TopNET v lehote stanovenej TopNET, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

Článok XV

Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi TopNET 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, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi TopNET 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. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi TopNET a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.

2. TopNET je oprávnená meniť a dopĺňať tieto všeobecné podmienky.

3. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2017

4. Zverejňujú sa na internetovej stránke www.topnethajduk.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle.

 5. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 01.01.2013

**Marcel Hajdúk TopNet, Pekárenska 230, 028 01 Brezovica**

**IČO: 33 792 259, DIČ: 1021586544**

**WEB: www.topnethajduk.sk**