

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY

poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet obchodnej spoločnosti HANDS Company, s.r.o.

### PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

1.1. Spoločnosť HANDS Company je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej len Regulačný úrad) je oprávnený poskytovať verejnú elektronickej komunikačnú službu pripojenia do siete internet.

1.2. Spoločnosť HANDS Company vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet.

1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou HANDS Company a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou HANDS Company ako podnikom poskytujúcim elektronickej komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmto všeobecnými podmienkami platne uzavrel so spoločnosťou HANDS Company zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou HANDS Company a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### Článok 2

Definície pojmov

2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou HANDS Company a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:

2.1.1. obchodná spoločnosť HANDS Company, s.r.o., so sídlom Dolná 459/18 , 97611 Selce, IČO 46065741 IČ DPH SK2023207714, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, v odd. Sro, vl. číslo 19806/S sa ďalej označuje aj ako "spoločnosť HANDS Company" alebo aj ako „Podnik“;

2.1.2. fyzická alebo právnická osoba a taktiež osoba so zdravotným po stihnutím, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú službu pripojenia do internetu poskytovanú spoločnosťou HANDS Company a s ktorou spoločnosť HANDS Company uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako "Účastník“;

2.1.3. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, inak ako spoločnosť HANDS Company, sa označuje aj ako "Iný podnik“;

2.1.4. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou HANDS Company označujú aj ako "Podmienky“;

2.1.5. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkovi spoločnosťou HANDS Company, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako "Objednávka". Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami.

2.1.6. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou HANDS Company na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronickej komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako "Zmluva"; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako „Zmluva“;

2.1.7. „Špecifikácia“ je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivých služieb poskytovaných na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára. 2.1.8. písomný dokument, na základe ktorého Účastník potvrdí sprístupenie a začatie poskytovania služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje aj ako „Preberací protokol“; pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového/Technického zariadenia SELCENET v Mieste inštalácie, alebo Účastník vykonáva pripojenie koncového zariadenia samoinštaláciou, Preberací protokol nemusí byť vyhotovený; v takom prípade Podnik oznamuje Účastníkovi sprístupenie služby oznámením o aktivácii služby, ktoré Účastník nepotvrdzuje a za deň začiatku poskytovania služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná aktivácia služby; Preberací protokol môže obsahovať aj oznámenie kontaktných údajov služieb zákazníckej podpory, ak nie je vykonané v inom zmluvnom dokumente alebo osobitným oznámením,

2.1.9. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akékoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako „Dodatok“;

2.1.10. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou HANDS Company vydaný spoločnosťou HANDS Company, sa ďalej

označuje aj ako "Tarifa"; Tarifa obsahuje aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnšie podmienky ich poskytovania, 2.1.11. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené tožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako "Zmluvné dokumenty“;

2.1.12. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou HANDS Company pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako "Sieť HANDS Company“;

2.1.13. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť HANDS Company určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája prostredníctvom spoločnosti HANDS Company pripája na Sieť HANDS Company a používa službu, sa ďalej označuje aj ako "Koncové zariadenie Účastníka". Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi,

2.1.14. technické zariadenie spoločnosti HANDS Company pripojené ku koncovému bodu Sieť HANDS Company určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť HANDS Company a používa službu, sa ďalej označuje aj ako "Koncové zariadenie HANDS Company“;

2.1.15. technické zariadenie spoločnosti HANDS Company, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti HANDS Company stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/HANDS Company, sa ďalej označuje aj ako "Technické zariadenie HANDS Company". Technické zariadenie HANDS Company je súčasťou Sieť HANDS Company,

2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie HANDS Company sa ďalej označuje aj ako "Miesto inštalácie“;

2.1.17. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi Koncovým zariadením Účastníka/HANDS Company a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti "internet za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako "Služba"; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb;

2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia HANDS Company do Sieť HANDS Company, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať službu pripojenia do siete internet v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako "Pripojenie do Sieť internet". 2.1.19. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať službu, zavinený chybou Sieť HANDS Company, sa ďalej označuje aj ako "Porucha"; záväda na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia SELCENET sa nepovažuje za Poruchu,

2.1.20. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania služby, za ktorú sa opakovanne platí odplata za poskytovanie služby, sa ďalej označuje aj ako "Obdobie", pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca,

2.1.21. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom spoločnosti HANDS Company za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako "Odplata za poskytovanie služby“;

2.1.22. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti HANDS Company v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako "Aktivačný poplatok“;

2.1.23. daňový doklad vystavený spoločnosťou HANDS Company Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti HANDS Company sa ďalej označuje aj ako "Faktúra", 2.1.24. zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako "Zákon“;

2.1.25. „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dovedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,

2.1.26. medzinárodná verejná informačná dátová elektronickej komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako "Sieť internet", 2.1.27. „Prevádzkové údaje“ sú údaje zťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkové údajejmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prenesených jednotiek za zúčtovacie obdobie). 2.1.28. „Lokalizačné údaje“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa služby,

2.1.29. „Službou HANDS COMPANY“ sa rozumie služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Sieť Internet založená na technológii FTTP alebo RLAN 802.11a, umožňujúcej rovnakú prenosovú rýchlosť dátového signálu v smere od Podniku k Účastníkovi ako aj v smere od Účastníka k Podniku. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu služby,

2.1.30. „Cieľová časová dostupnosť“ je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť internet v časovom úseku.

2.1.31. Pojmy „Kapacita“ alebo „Rýchlosť“ uvedené v Zmluvných dokumentoch a iných informáciách spoločnosti HANDS Company vo vzťahu k službe pripojenia do internetu označujú prenosovú kapacitu prístupovej linky spájajúcej Koncové zariadenie Účastníka/SELCENET s prvým technickým zariadením v Sieť HANDS Company (ďalej aj ako „Prístupovej linky“), ktorá je zároveň horným ohraničením maximálnej prenosovej rýchlosti pripojenia do siete internet. Vzhľadom na to, že dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet je premenlivá, nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet alebo ich nedostatnosť nie je dôvodom na reklamáciu služby, okrem prípadu, keď nastane Porucha Prístupovej linky.

## DRUHÁ ČASŤ

PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

#### Článok 3

Predmet Zmluvy

3.1. Na základe Zmluvy:

3.1.1. spoločnosť HANDS Company sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieť HANDS Company alebo poskytovať príslušnú službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,

3.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti HANDS Company za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie služby vo výške stanovenej Zmluvou/ Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/ Tarifou a plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti HANDS Company poskytnúť Účastníkovi službu prostredníctvom Sieť HANDS Company alebo v súčinnosti s Inými podnikmi.

3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať službu neposkytuje spoločnosť HANDS Company Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytnie Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových zariadení Účastníka do Sieť HANDS Company a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

3.5. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Účastníkom.

#### Článok 4

Osobitné ustanovenia pre službu HANDS COMPANY

4.1. Zriadením pripojenia pre službu HANDS COMPANY sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Sieť SELCENET na poskytovanie služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania. Zriadením Pripojenia sa Služba začína sploplňovať. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že viazanosť (doba určitá), pokiaľ bola dohodnutá, začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo pripojenie Účastníkovi zriadené. V prípade opakovanej viazanosti platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol do sídla Podniku najneskôr do 25. kalendárneho dňa mesiaca doručený Účastníkom riadne podpísaný dodatok k Zmluve, na základe ktorého sa dohodla nová viazanosť (doba určitá); v prípade, ak bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku až po uplynutí 25. kalendárneho dňa v mesiaci, platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku.

4.2. Podnik pri poskytovaní služby HANDS COMPANY nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka do Sieť internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť, pokiaľ to v zmluve nie je dohodnuté inak.

4.3. Zriadením služby HANDS COMPANY samoinštaláciou sa rozumie:

4.3.1. montáž mikrovlnného zariadenia, jej pripojenie na existujúce elektrické vedenie samotným Účastníkom podľa manuálu, ktorý je súčasťou balíka, a overenie funkčnosti služby HANDS COMPANY,

4.3.2. konfigurácia služby HANDS COMPANY na telekomunikačných zariadeniach Podniku,

4.4. V prípade využitia možnosti zriadenia služby HANDS COMPANY samoinštaláciou je Účastník povinný:

4.4.1. prevziat' zariadenie bez zbytočného odkladu;

4.4.2. samoinštaláciu služby HANDS COMPANY vykonať bez zbytočného odkladu od prevzatia samoinštaláčného balíka a v prípade komplikácií pri samoinštalácii služby kontaktovať Podnik;

4.4.3. overiť funkčnosť služby HANDS COMPANY bežným prehliadaním internetu;

4.5. Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb HANDS COMPANY sú poskytované s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. V závislosti od zvoleného programu služieb je preto v prípade služieb poskytovaných s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) zodpovednosť Podniku obmedzená v zmysle bodu 4.7. Podmienok.

4.6. S ohľadom na charakter technológie RLAN a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

4.7. V prípade, ak je služba poskytovaná s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade služby poskytovanej s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) Cieľovú časovú dostupnosť služby, nie však kapacitnú dostupnosť služby. Nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet alebo ich nedostatnosť v dôsledku agregácie alebo FUP nie je dôvodom na reklamáciu služby.

4.8. Služba HANDS COMPANY neobsahuje funkciu Firewall, ktorá slúži na zvýšenie ochrany zariadení Účastníka pred nežiadúcou prevádzkou zo siete internet.

4.9. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku a prostredníctvom ktorých je Služba HANDS COMPANY poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení týchto Podmienok.

4.10. Podnik nezodpovedá za vznik porúch Služby HANDS COMPANY, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.

4.11. V prípade, že bola Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Služby HANDS COMPANY uzatvorená na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti a počas tejto doby viazanosti dôjde k zániku Zmluvy, je Účastník povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife.

4.12. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania HANDS COMPANY služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Účastníkom prenášaných dát v príslušnom kalendárnom mesiaci, je Účastník povinný platiť Podniku okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj sumu pripadajúcu na celkový objem dát v danom kalendárnom mesiaci, resp. sumy pripadajúce na celkový objem dát prenesených Účastníkom v danom kalendárnom mesiaci presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predpätých minút v závislosti od zvoleného programu Služieb. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Podniku vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po tom kalendárnom mesiaci, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platiť.

4.13. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.

4.14. Ak je to vyznačené v časti "Akcia" Zmluvy, Podnik sa zaväzuje fakturovať Účastníkoviu zľavu zo sumy Odplaty za poskytovanie Služby podľa platnej tarify v súlade s podmienkami príslušnej Akcie platnej v čase podpisu Zmluvy.

## Článok 5

### Rozsah a miesto poskytovanej Služby

5.1. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená Účastníkoviu poskytnúť Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.2. Spoločnosť HANDS Company poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

5.3. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.

5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť HANDS Company Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom.

5.5. Spoločnosť HANDS Company poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojej technických možností.

## Článok 6

### Podmienky na poskytovanie Služby

6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- 6.1.1. doručiť spoločnosti HANDS Company Objednávku,
- 6.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti HANDS Company všetky ňou vyžadované dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona vyplývajú niečo iné, spoločnosť HANDS Company je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
  - 6.2.1. spoločnosť HANDS Company nedostala v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
  - 6.2.2. spoločnosť HANDS Company nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
  - 6.2.3. spoločnosť HANDS Company nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
  - 6.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti HANDS Company v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočiteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - 6.2.5. spoločnosť HANDS Company nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože jebol dŕžiteľom spoločnosti HANDS Company alebo Iného podniku alebo spoločnosť HANDS Company alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
  - 6.2.6. záujemca nezhodil s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
  - 6.2.7. je uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6.3. Spoločnosť HANDS Company je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

- 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá
- 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti HANDS Company všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,

6.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,

6.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

6.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosť HANDS Company znemožňovali začať poskytovanie Služby.

6.4. Spoločnosť HANDS Company vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve, spoločnosť HANDS Company je však oprávnená túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 6.3 a 9.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti HANDS Company v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

## Článok 7

### Podmienky obmedzenia poskytovania Služby

7.1. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových spojení na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, záväzných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete HANDS Company alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti HANDS Company. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozomený v súlade s bodom 8.1.6. Podmienok.

7.2. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade:

- 7.2.1. zneužívania Služby alebo ak Účastník umožní jej zneužívanie, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním Služby je napríklad najmä : (i) užívanie akékoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby; (ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie; (iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov; (iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ; (v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv; (vi) narušenie bezpečnosti siete a systému; (vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch; (viii) preťaženie siete a systému; (ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dŕžiteľom spoločnosti HANDS Company alebo iného Podniku; (x) aktivity uvedené v bode 17.8. Podmienok;

7.2.2. nezaplatiť v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby alebo jej častí, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;

7.2.3. podstatne porušiť iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozomený zo strany spoločnosti HANDS Company.

7.3. V prípade, že spoločnosť HANDS Company preruší, resp. obmedzí v zmysle bodov 7.1., 7.2., Podmienok poskytovanie Služby, Účastníkovi nezákladá toto konanie spoločnosti HANDS Company povinnosť zaplatenia akékoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkoviu.

7.4. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. Podmienok je spoločnosť HANDS Company oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

7.5. Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Siete internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

7.6. Spoločnosť HANDS Company nevykonáva pri poskytovaní služieb pripojenia do internetu (okrem Služieb HANDS COMPANY na vyžiadanie), postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženiastí, ktoré by ovplyvňovali kvalitu alebo rozsah poskytovaných služieb: V prípade Služby HANDS COMPANY sú vykonávané postupy (FUP, agregácia) popísané v bodoch 4.5 a 4.7 Podmienok a aktuálne hodnoty FUP sú uvedené v detailnom opise na internetovej stránke príslušnej služby na [www.selcenet.sk](http://www.selcenet.sk).

## TRETIA ČASŤ

### PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI HANDS COMPANY A ÚČASTNÍKA

## Článok 8

### Práva a povinnosti spoločnosti HANDS Company

8.1. Spoločnosť HANDS Company sa zaväzuje najmä:

- 8.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 8.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 8.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,
- 8.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 8.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
- 8.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti HANDS Company nemožné. Spoločnosť

HANDS Company nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti HANDS Company nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržby, opravy a modernizácie Siete HANDS Company, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút, 8.1.7. udržiavať Sieť HANDS Company v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,- 8.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Regulačným úradom,
- 8.1.9. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 8.1.10. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpisných faktúr, poskytovanie informácií o kontrole aktuálneho stavu zaplatených a nezaplatených faktúr je poskytované zdarma prostredníctvom zákazníckeho portálu (aktuálna adresa pre web prístup je uvedená na účastníckej zmluve) alebo telefonicky,

- 8.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákomom,
- 8.1.12. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť HANDS Company Účastníkovi len na základe platne uzavretej Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočiteľné.

8.2. Spoločnosť HANDS Company má právo najmä

- 8.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobne a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou HANDS Company v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,
- 8.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákomom a Podmienkami pre uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcov o poskytovanie Služby,
- 8.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

- 8.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti HANDS Company, na Koncovom zariadení HANDS Company alebo na Technickom zariadení HANDS Company v súlade s Podmienkami,
- 8.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
- 8.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 8.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákomom a Zmluvou.

8.3. Spoločnosť HANDS Company nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia HANDS Company alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.

8.4. Spoločnosť HANDS Company je povinná dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

## Článok 9

### Práva a povinnosti Účastníka

9.1. Účastník je povinný:

- 9.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti HANDS Company,
- 9.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti HANDS Company podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti HANDS Company stanovených Zmluvou,
- 9.1.3. písomne oznámiť spoločnosti HANDS Company akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti HANDS Company pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
- 9.1.4. platiť spoločnosti HANDS Company všetky svoje požadované záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 9.1.5. vykonať všetky potrebné a patríaca k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
- 9.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieti HANDS Company alebo akomkoľvek Koncovom zariadení HANDS Company alebo Technickom zariadení HANDS Company žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- 9.1.7. chrániť prístupové heslá do Siete HANDS Company poskytnuté spoločnosťou HANDS Company na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
- 9.1.8. pri úhrade akékoľvek častí z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
- 9.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia HANDS Company alebo Technického zariadenia HANDS Company, uschovať Koncové zariadenie HANDS Company alebo Technické zariadenia HANDS Company do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia HANDS Company alebo Technického zariadenia HANDS Company, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
- 9.1.10. zabezpečiť oprávnenými osobám spoločnosti HANDS Company prístup na Miesto inštalácie,
- 9.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 9.1.12. oznámiť spoločnosti HANDS Company mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k spoločnosti HANDS Company,
- 9.1.13. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti HANDS Company prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia HANDS Company alebo Technického zariadenia HANDS Company,

9.1.14. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým prídá Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,

9.1.15. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/SELNENET a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zariadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,

9.1.16. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov.

9.2. Účastník má právo:

9.2.1. na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou HANDS Company, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,

9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,

9.2.3. za bezplatné odňatie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti HANDS Company,

9.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.

9.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti HANDS Company.

9.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach HANDS Company a Technických zariadeniach HANDS Company, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia HANDS Company a Technické zariadenia HANDS Company sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti HANDS Company.

9.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Koncových zariadení Účastníka umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.

## ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA

### Článok 10 Všeobecné ustanovenia

10.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbnami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.

10.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použitie verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytované iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto inému podnikovi.

10.3. Účastník má právo, aby mu spoločnosť HANDS Company poskytvala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby

10.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od objemu údajov prenesených prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o objeme prenesených údajov evidované spoločnosťou HANDS Company.

### Článok 11 Odplata za poskytovanie Služby

11.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.

11.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti HANDS Company.

11.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť spoločnosti HANDS Company v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.

11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy po odobratí služby.

11.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.

11.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.

11.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.

11.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorú je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 11.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť spoločnosti HANDS Company spätné od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zľav, t. j. rozdielov medzi Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas.

### Článok 12 Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

12.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou HANDS Company.

12.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je

spiatná do siedmich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou HANDS Company.

12.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je spoločnosť HANDS Company oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dňnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti HANDS Company nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.

12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti HANDS Company vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti HANDS Company uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.

12.5. Odplata za poskytovanie Služby za ktorúkoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti HANDS Company uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Účastiteľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.

12.6. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákomom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákomom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 12.2 týchto Podmienok.

12.7. V prípade, že spoločnosť HANDS Company využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má spoločnosť HANDS Company právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpi v zmysle bodu 15.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.

12.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojo peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svojho peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku spoločnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postúpnikovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

## PIATA ČASŤ KVALITA, RÝCHLOSŤ A ÚROVEN' POSKYTOVANEJ SLUŽBY, OBMEDZENIA SLUŽBY

### Článok 13

13.1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovými zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

13.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

13.3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelných pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

13.4. Ak Poskytovateľ na sieť a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podmienkach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb.

13.5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a nevyužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.

13.6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.

13.7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

13.8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu stanovené v Zmluve alebo ak nie je určená v zmluve jej hodnota je 90%. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

13.9. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté. 13.10. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťaženia, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepájania na národný internetový uzol - slovenské peerovacie centrum SIX v Bratislave.

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

13.12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by

mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.

13.13. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiaducej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojím určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.

13.14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

13.14.1. Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa v svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

13.14.2. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

13.14.3. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako štandard, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4 - hodinového intervalu,

b) pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24 - hodinového intervalu.

13.14.4. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

a) pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako štandard, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti, b) pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

13.15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

13.16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

13.16.1. na presnenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,

13.16.2. pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,

13.16.3. funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

13.17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

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

13.19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 30. novembra 2015 má Účastník nárok na použitie nápravných prostriedkov – podania sťažnosti a podania reklamácie.

13.19.1. Sťažnosť sa podáva Poskytovateľovi, a to spravidla osobne na pobočke spoločnosti alebo elektronickou poštou. Odpoveď na sťažnosť zasiela Poskytovateľ Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Reklamácia a sťažnosť sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

## ŠIESTA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 14 Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií

14.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre, kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy/a) dodržiavanie práv Účastníka stanovených vč. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu, právo Účastníka šíriť informácie a obsah, právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby, právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvodu či určenie informácií obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu spoločnosti HANDS Company, s.r.o. v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikatory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručeny inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.

14.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 14.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 14.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

14.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 14.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti HANDS Company, pričom spoločnosť HANDS Company je povinná na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

14.4. Spoločnosť HANDS Company je povinná reklamáciu podľa bodu 13.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti HANDS Company.

14.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 14.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť HANDS Company povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti HANDS Company. Spoločnosť HANDS Company, s.r.o. je povinná o predložení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

14.6. Spoločnosť HANDS Company sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 14.4. a 14.5. Podmienok písomne.

14.7. Ak spoločnosť HANDS Company písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsaťdňovej lehoty a v zmysle bodu 14.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti HANDS Company, reklamácia sa považuje za uznanú.

14.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 14.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posudenia spoločnosti HANDS Company, spoločnosť HANDS Company je oprávnená vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti HANDS Company a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je spoločnosť HANDS Company povinná v reklamačnom konaní pokračovať.

14.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti HANDS Company, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívaní Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je spoločnosť HANDS Company povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívaní Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrenia úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.

14.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude spoločnosťou HANDS Company uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou HANDS Company uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

14.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 14.9. Podmienok, spoločnosť HANDS Company má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

14.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti HANDS Company v Sieti HANDS Company, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívaní Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

14.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zaviného spoločnosťou HANDS Company voči spoločnosti HANDS Company písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu v fyzickej osobe alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

14.14 Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK) a mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

14.14.1. Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, má právo po reklamačnom konaní podať u Poskytovateľa sťažnosť so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo do 30 dní od jej odoslania neodpovie, má Účastník právo podať návrh na začatie:

a) alternatívneho riešenia sporu (ARS) ak je fyzická osoba nepodnikateľ – spotrebiteľ v súlade so zákonom 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (Regulačný úrad) alebo u subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.

b) mimosúdne riešenie sporu (MRS) na Regulačnom úrade – ak sa jedná o iné spory ako spory podľa ARS §75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti ktoré upravuje ZEK. Podrobné informácie a postup návrhu na začatie ARS a MRS je uvedený na stránke Regulačného úradu <http://www.teleoif.gov.sk/index.php?ID=10412>. Ďalšou možnosťou predtým ako sa Užívateľ obráti na príslušný súd je obrátiť sa na mediátora.

14.14.2. Výsledkom úspešného vriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

14.15. Súdne riešenie sporu

14.15.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilny sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

14.15.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzná aj po ukončení platnosti Zmluvy

## SIEDMA ČASŤ TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

Článok 15  
Vznik Zmluvy

15.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboch zmluvnými stranami.

15.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú viac Služieb so samostatnými Špecifikáciami, Zmluva sa uzatvára osobitne v rozsahu pre každú Službu na dobu uvedenú v Špecifikácii tejto Služby.

15.3. V prípade, že je Zmluva alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiada zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 15.5 Podmienok.

15.4. Spoločnosť HANDS Company je viazaná predložení návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.

Článok 16  
Zánik Zmluvy

16.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť HANDS Company a Účastníka musia byť na tej istej listine.

16.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.

16.3. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sajednotlivej Služby, ak:

16.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

16.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; spoločnosť HANDS Company zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

16.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo časť Zmluvy v rozsahu Špecifikácie Služby, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosť HANDS Company zrejme, ko ho a akéj veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť Špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.

16.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nastanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

16.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.

16.7. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:

16.7.1. opakovane neoprávnené zasahuje do Koncového zariadenia HANDS Company, Technického zariadenia HANDS Company, Siete HANDS Company alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete HANDS Company alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neďanblivosti,

16.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti HANDS Company zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,

16.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť HANDS Company zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti HANDS Company zariadenie neodpojí,

16.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti HANDS Company kontrolu jej používania,

16.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,

16.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi,

16.7.7. protiprávny konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,

16.7.8. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,

16.7.9. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,

16.7.10. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.

16.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak spoločnosť HANDS Company:

16.8.1. podstatne zmení a oznámí podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo výšky sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámí podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok,

16.8.2. ani po opakovanej uznaní reklamácie, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak

porušenie povinností spoločnosti HANDS Company, s.r.o. stále pretrváva,

16.8.3. neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 14.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 14.7. Podmienok,

16.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 16.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.

16.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 16.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

16.11. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.

16.12. Spoločnosť HANDS Company zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

## ÔSMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 17  
Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify

17.1. Spoločnosť HANDS Company si vyhradzuje právo na akúkoľvek vek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Spoločnosť HANDS Company sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ(SMS) alebo telefonicky Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Spoločnosť HANDS Company sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej päťdesiat dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmto zmenami môže podrobne oboznámiť. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na internetovej stránke [www.selcenet.sk](http://www.selcenet.sk) vrátane jej podstránok.

17.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka spoločnosťou HANDS Company.

17.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 17.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 16.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 16.8.1 Podmienok.

Článok 18  
Zodpovednosť za škodu

18.1. Spoločnosť HANDS Company nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.

18.2. Spoločnosť HANDS Company zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu spoločnosť HANDS Company spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za úšlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti HANDS Company za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nespĺnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chýbného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti HANDS Company písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

18.3. V prípade, že nespĺnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti HANDS Company škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti HANDS Company v celej výške nahradiť okrem úšlého zisku.

18.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení HANDS Company, Technickom zariadení HANDS Company, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti HANDS Company, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou HANDS Company.

18.5. Spoločnosť HANDS Company nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nespĺnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.

18.6. Spoločnosť HANDS Company nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technikou, kapacitou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť HANDS Company.

18.7. Spoločnosť HANDS Company nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nespĺnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.

18.8. Účastník sa zaväzuje nezneužívať ziadnu zo Služieb na:

18.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieť internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastných materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;

18.8.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o

preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

18.8.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zločinné kroky;

18.8.4. posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;

18.8.5. na súčasné pripojenie viacerých účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

#### Článok 19

##### Doručovanie a oznamovanie

19.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou HANDS Company Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akýchkoľvek listiny mu zaslanej spoločnosťou HANDS Company, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozície sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámí spoločnosti HANDS Company, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

19.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zaslanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámí spoločnosti HANDS Company, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.

19.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považujú za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.

19.4. Spoločnosť HANDS Company uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Regulačného úradu informácie pre užívateľa na internetovej stránke [www.selcenet.sk](http://www.selcenet.sk) vrátane jej podstránok.

#### Článok 20

##### Riešenie sporov

20.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovania a vzájomnou dohodou.

20.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu

20.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok .

#### Článok 21

##### Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

21.1. Spoločnosť HANDS Company je v zmysle Zákona oprávnená na spracovanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinovaných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť HANDS Company je oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracovávať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť HANDS Company, alebo iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.

21.2. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená spracovávať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou HANDS Company, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.

21.3. Účastník uzatvorením Zmluvy udeľuje súhlas so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov a údajov Účastníka v rozsahu danom Podmienkami, ako aj za účelom ich poskytnutia tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu.

21.4. Spoločnosť HANDS Company je na základe príslušných právnych predpisov oprávnená aj bez súhlasu Účastníka spracovávať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku Podniku s Účastníkom a evidencie týchto údajov. Spoločnosť HANDS Company je oprávnená na prenos osobných údajov len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Účastníka, okrem prípadu, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby alebo na základe Zákona.

21.5. Spoločnosť HANDS Company je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákomom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú sieťová adresa IP, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

21.6. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje: (i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať, (ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

21.7. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Spoločnosti HANDS Company súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti HANDS Company.

21.8. Spoločnosť HANDS Company je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracovávať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdného riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.

21.9. Spoločnosť HANDS Company je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas 6 mesiacov.

21.10 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:

a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,

b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,

c) inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim siete a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,

d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).

21.11 Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla liniek určené pre poskytovanie zákazníckej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnikným vhodným spôsobom.

#### Článok 22

##### Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

22.1. Nárok na zľavu akciového zariadenia z ponuky spoločnosti HANDS Company (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:

a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,

b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,

c) Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.

22.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.

22.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:

a) doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;

b) uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.

22.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.

22.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

22.6. Nárok na zľavu podľa bodu 22.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).

#### Článok 23

##### Záverecne ustanovenia

23.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.2.2018 ako zmena doterajších Podmienok, vyvolaná zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a rozhodnutiami Regulačného úradu, ktorá nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.

23.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platnej uzavretej Zmluvy.

23.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

23.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

23.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok.

Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

23.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.

23.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

23.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

23.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.

23.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.